

Zahnmedizinische Fachangestellte

Professionalität am Telefon

Das Telefon als wichtiger Baustein Ihres Praxismarketings

Mit dem Telefon fängt alles an, denn die meisten Ihrer Patienten nehmen auf diesem Weg den ersten Kontakt mit Ihrer Praxis auf. Durch einen Anruf bekommen Ihre Patienten einen ersten Eindruck von der Praxisatmosphäre und den organisatorischen Abläufen im Team. Im stressigen Alltag sind Sie deshalb immer wieder gefordert, sich auf unterschiedliche Menschen mit ihren Bedürfnissen und Anliegen einzustellen. Dabei ist entscheidend, den richtigen Ton zu treffen, aktiv zuzuhören und Ihre Zahnarztpraxis freundlich und kompetent zu repräsentieren.

In diesem Workshop trainieren wir:

- Die freundliche, einheitliche und verständliche Meldeformel
- Grundlagen der Kommunikation am Telefon
- Service- und kundenorientiertes Telefonieren
- Positive Sprache, Rhetorik und Stimme
- Zielorientierte Gesprächsführung und Fragetechniken
- Schwierige Situationen im Telefonkontakt erfolgreich zu meistern
- Das professionelle Ende eines Telefonats

Anregungen aus der Praxis, Gruppenarbeit, Rollenspiele und Feedback in kleinen Gruppen von max. 12 Personen ermöglichen Ihnen den Transfer in Ihren Praxisalltag.

Wir würden uns freuen, Ihnen zu einem noch schöneren Lächeln am Telefon zu verhelfen.

Ihre Referentin:

Yvonne Devant, Devant Coaching

Veranstaltungsort
Geschäftsstelle Rhein-Ruhr
An den Dieken 65
40885 Ratingen

www.vandervende.de

von MENSCH zu MENSCH



Fax ausfüllen und gleich senden an:

02102-1338-100

Professionalität am Telefon

am Donnerstag, 07. November 2019 von 14:00 - 18:30 Uhr

139,- € zzgl. MwSt. pro Person (inkl. Pausenverpflegung und Tagungsgetränke)



Ja! Wir melden verbindlich an:

Praxis/Labor

Straße

PLZ/Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Praxis/Labor Unterschrift

Bitte tragen Sie die vollständigen Namen der Teilnehmer ein:

1. _____
Teilnehmer/-in - Titel, Vorname*, Nachname*, Mobilnummer**
2. _____
Teilnehmer/-in - Titel, Vorname*, Nachname*, Mobilnummer**
3. _____
Teilnehmer/-in - Titel, Vorname*, Nachname*, Mobilnummer**

Veranstaltungsteam

Julia Hansmann

T 02102 1338 293

Daniela Lachnicht

T 2102 1338 297

veranstaltung@vandervan.de

*Pflichtfeld, **Wenn Sie uns Ihre Mobilnummer angeben, werden Sie von uns komfortabel an den Veranstaltungstermin und alle notwendigen Informationen erinnert.

Sie können den Erhalt von Veranstaltungsinformationen dieser Art jederzeit widerrufen; schriftlich unter folgender Adresse: van der Ven Dental GmbH & Co. KG, An den Dieken 65, 40885 Ratingen oder per Mail an veranstaltung@vandervan.de.