

Patientenorientierte Kommunikation leicht gemacht

Wir wollen durch unser Kommunikations- und Servicetraining dazu beitragen, dass Kundenorientierung, Dienstleistung und Serviceverständnis nicht nur leere Phrasen bleiben, sondern mit Inhalten gefüllt und im Praxisalltag umgesetzt werden.

Nach dem Motto: „Kleine Ursache – große Wirkung“ vermitteln wir hilfreiche Tricks, die Ihnen die Kommunikation mit Ihren Kunden und in Ihrem Team erleichtern.

In jeder Arztpraxis wird sehr viel Wert auf das technische Equipment, die Optik und die medizinisch fachliche Kompetenz gelegt. Dies allein reicht aber in der heutigen Zeit, in der sich der Wettbewerb auch im medizinischen Sektor immer mehr ausbreitet, nicht mehr aus, um eine langfristige Kundenbindung zu erreichen. Patienten werden zunehmend anspruchsvoller. Zu Recht erwarten sie eine durchweg zufrieden stellende Behandlung. Hierbei ist aber nicht nur an die medizinische Versorgung durch den Arzt zu denken. Gerade das Praxisteam trägt einen Großteil zur Patientenbeziehung bei, da Patienten mehr Zeit mit den Arzthelferinnen

verbringen als beim Arzt.

Daher erweitert sich das Aufgabenspektrum des medizinischen Fachpersonals

auch um Elemente der emotionalen Intelligenz und der kundenorientierten Kommunikation.

Leider ist vielen medizinischen Fachangestellten ihre repräsentative Aufgabe am Telefon oder der Anmeldung nicht bewusst. Oft wird man als Patient als lästiges Übel empfunden und nicht als Kunde behandelt. Man überlegt sich dann gut, ob man in eine solche Praxis nochmal gehen wird. So sollte es dem gesamten Team klar sein, dass die Patienten den eigenen Arbeitsplatz sichern.

Denken Sie daher immer daran:

„Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!“

Also nutzen Sie Ihre erste und einzige Chance und überzeugen Sie durch Ihr Auftreten und Ihre Sprache den neuen Patienten und begeistern Sie die Stammpatienten. Geben Sie Ihren Patienten ein gutes Gefühl und bauen Sie Vertrauen zu Ihnen auf, nur so kommen diese auch weiterhin zu Ihnen in die Praxis.

Wir zeigen Ihnen, wie das geht!

In unserem Training vermitteln wir Ihnen zunächst die wichtigsten Kommunikationstheorien. Sie erlernen eine effiziente und lösungsorientierte Gesprächsführung am Telefon und erhalten Anleitungen, wie Sie sich an der Anmeldung professionell verhalten. Neben den Grundlagen der Kommunikation werden in diesem Training vor allem der Umgang mit schwierigen Patienten, die Gesprächsführung bei Reklamationen und das professionelle Verhalten an der Anmeldung trainiert.



Informationen zu unserem Kommunikations- und Servicetraining



Ausgewählte Inhalte:

Kommunikationsformel & Regeln der Kommunikation

Grundeinstellungen der Kommunikation

Die 4 Seiten einer Nachricht

Kommunikationsknigge – Grundsätze des professionellen Gesprächs

Das Eisbergmodell

Klimafaktoren im Gespräch

Gesprächsstruktur & Fragetechniken

Reklamations- und Einwandbehandlung

Umgang mit schwierigen Patienten

Methodik & Service:

Zielgruppengerechte Vermittlung des notwendigen theoretischen Wissens: So viel wie nötig, so wenig wie möglich!

Medien: Flipchart, Metaplan oder Folien-Präsentation (Powerpoint) mit Beamer

Interaktive Gruppenarbeiten mit Präsentation durch die Teilnehmer: Zur Auflockerung und zur Verankerung der Theorie in der Praxis

Rollenspiele mit digitaler Gesprächsaufzeichnung und Analyse im Team: So ist man bereits nach dem Training bestens für den Arbeitsalltag gerüstet

Digitalisierte Bildprotokolle der erarbeiteten Module: Damit auch nach der Veranstaltung die erarbeiteten Inhalte in Erinnerung bleiben

Teilnehmerunterlagen: Übersichtliche und komprimierte Zusammenfassung der besprochenen Themen

Teilnehmerzertifikat: Jeder Teilnehmer erhält nach der Veranstaltung ein Teilnehmerzertifikat für seine Unterlagen.

Wir über uns

med2day

Wir bieten seit 2001 Beratungsleistungen, Seminare und Vorträge für Arztpraxen und andere Einrichtungen im Gesundheitswesen an.

Die beiden Inhaber stehen persönlich für die Qualität der Inhalte. Durch unsere Qualifikation und Erfahrungen garantieren wir unseren Kunden eine hochwertige qualitätsorientierte Unterstützung auf dem Stand der Zeit.

Philosophie

- Beratung von Arzt zu Arzt
- Zielgruppenspezifische Dienstleistungen speziell für das Gesundheitswesen
- Fokus auf leicht umsetzbarem Input
- Praxisorientierung durch praktische Übungen in Kleingruppen
- Am Puls der Zeit durch Transfer aus unseren beruflichen Tätigkeiten in international tätigen Unternehmen (Krankenversicherung, Finanzdienstleister und Industrie)



Dr. med. Fabian Stehle

Arzt
Zertifizierter Gesundheitsökonom
Zertifizierter Projektmanager (OPEX Black Belt)



Seit 2009 **Führungskraft** im Leistungs- und Gesundheitsmanagement mit Verantwortung für die Themen Privatkliniken, Ausland, Rehabilitation, Kur, Klinik-Kooperationen bei einer der führenden Privaten Krankenversicherungen Deutschlands

Seit 2001 Durchführung von **Praxisberatungen, Seminaren und Vorträgen** zu den Themengebieten Telefon, Kommunikation & Service, Team & Konflikt, Personalführung, Praxisorganisation, Qualitätsmanagement, Verkauf von Selbstzahlerleistungen

2005-2008 Tätigkeit als **Consultant** und DRG-Berater

2001-2004 **Dissertation** zum Thema „Ärztliche Werbung“

2001 **Gründung Internetportal med2day** als Informationsplattform für Medizin, Management, Marketing & Medien

1998-2004 **Studium der Medizin** an der Ludwig-Maximilians-Universität und der Technischen Universität München

Praktische Erfahrung im Health-Care-Management und in Medizinmanagement, Praxisorganisation und Marketing durch Mitarbeit in verschiedenen Arztpraxen und Kliniken
Mehrjährige Autoren-Tätigkeit im Bereich Qualitätsmanagement

Mehrjährige Projekterfahrung (inkl. Projektleitung von Großprojekten mit Budgets im siebenstelligen Bereich)

Kathrin Stehle

Diplomkauffrau

Bankkauffrau und Finanzassistentin

Kommunikations- und Verkaufstrainerin



Seit 2009: **Financial Consultant** in der Treasury eines führenden internationalen Industrieunternehmens

Seit 2001: Durchführung von **Praxisberatungen, Seminaren und Vorträgen** zu den Themengebieten Telefon, Kommunikation & Service, Team & Konflikt, Praxisorganisation, Personalführung, Verkauf von Selbstzahlerleistungen

Seit 2001: **Leitung Trainingsbereich** bei med2day

2005-2009: Tätigkeit als **Treasury-Consultant** Cash Management und Payments

2000-2005 **Studium der Wirtschaftspädagogik und Betriebswirtschaftslehre** an der Ludwig-Maximilian-Universität München mit den Schwerpunkten Innovations- und Bankmanagement sowie Arbeits- und Organisationspsychologie

2000-2005 **Kommunikationstrainerin, Verkaufstrainerin und Vermögensberaterin** bei einer der großen deutschen Direktbanken.

Ausbildung zur Kommunikationstrainerin an der HVB Akademie München

Aus- und Weiterbildung von Call-Center-Agents im Bereich Telefontelefonkommunikation

Langjährige Erfahrung als Trainerin in den Bereichen Telefontelefonkommunikation, Kommunikation und Service, Verkauf und Reklamation

Organisation & Kosten

Rundum sorglos im 360° Service



Organisation:

Zielgruppe: Praxisteam

Das Training findet am besten samstags direkt in Ihrer Praxis statt. So wird der reguläre Praxisbetrieb unter der Woche nicht gestört und Ihr Team bleibt in der gewohnten Arbeitsumgebung.

Gruppengröße: Max. 10 Teilnehmer. Damit genügend Zeit für die Rollenspiele bleibt.

Beginn: 9 Uhr, Mittagspause: 12-13 Uhr, Ende: ca. 16 Uhr (abweichende Zeiten nach Vereinbarung)

Kaffeepausen nach Bedarf



Kosten:

komplettes Seminar inkl. aller aufgeführten Leistungen:

1250,00 €

(Endpreis zzgl. Reisekosten und ggf. Übernachtung)

Gerne erstellen wir Ihnen ein konkretes Angebot. Bei Fragen freuen wir uns auf Ihre Nachricht an mail@med2day.de.

Machen Sie mit uns den Test:
Wie gut sind Sie und Ihr Team wirklich?

Wir nehmen die Service- und Dienstleistungsqualität Ihrer Praxis durch Testanrufe vor und nach dem Training (Mystery Calls) unter die Lupe.

Dabei achten wir sowohl auf soziale Fertigkeiten Ihres Teams (Freundlichkeit, Zuwendung, Hilfsbereitschaft etc.) als auch auf die Abläufe in Ihrer Praxis (Terminvergabe, Sprechstunde etc.).

Diese Beobachtungen integrieren wir in unser Trainingskonzept, damit wir individuell auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingehen können.

Ihr Nutzen: Sie erhalten eine objektive Analyse aus externem Blickwinkel.

Einige Wochen nach dem Training überprüfen wir durch erneute Testanrufe, wie Ihr Team die Inhalte des Trainings in der Praxis umsetzt. Darüber erhalten Sie von uns dann eine Kurzanalyse und Tipps, was Sie noch besser machen können.

Diesen besonderen Service können Sie für

250,00 €

zu allen unseren Trainings mit dazu buchen.

Kommunikations- und Servicetraining

med2day

Ideen für die moderne Arztpraxis

med2day

Dr. Fabian & Kathrin Stehle

Am Grenzweg 20

85635 Höhenkirchen bei München

Tel.: 08102-784067

mail@med2day.de

www.med2day.de