

## Die Kunst des Telefonierens

„Telefonieren, das kann doch jeder...“ – so mögen viele denken. Wir sind davon überzeugt, dass professionelles Telefonieren eine Kunst ist, die gerade in der Kunden- bzw. Patientenbeziehung eine elementare Rolle spielt und sich durch gezieltes Training erlernen lässt.

Der erste Kontakt mit dem potentiellen Kunden findet im Gesundheitswesen sehr häufig telefonisch statt. Wenn man bedenkt, dass der erste Eindruck der prägendste und damit wichtigste für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung ist, dann sollte gerade im sensiblen Health Care Bereich besonders Wert darauf gelegt werden, dass die MitarbeiterInnen nicht nur medizinisches Fachwissen haben, sondern auch die Grundregeln der Kommunikation beherrschen.

Die Kunst im Arbeitsalltag ist es, dem Anrufer das Gefühl zu vermitteln, dass er als Kunde willkommen ist, dass sein Anliegen ernst genommen wird und dass er bei Ihnen in den besten Händen ist.



Und dieses Gefühl sollte jeder Anrufer haben – egal ob der erste oder der hundertste Telefonkontakt des Tages ist, denn jeder hat das Recht auf eine wertschätzende und kompetente Behandlung.

Denken Sie immer daran:

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

Wir möchten Sie in unserem Telefontraining in die Kunst des Telefonierens einweihen. Hier lernen Sie, wie Sie erfolgreicher, sicherer und lösungsorientierter kommunizieren können. Wir zeigen Ihnen, wie Sie selbst durch einfachste Mittel auf Ihren Kunden professioneller und routinierter am Telefon wirken. Zuerst schaffen wir durch theoretische Grundlagen und Gruppenarbeiten eine gemeinsame Basis für das Thema „Kommunikation“.

Anschließend erfahren Sie durch Rollenspiele, die wir zusammen mit Ihnen im Team analysieren, alle notwendigen Tricks und Kniffe, die Sie für gelungene Telefongespräche brauchen.



Sie erkennen Ihre Stärken und lernen Ihre Schwächen gezielt zu vermeiden.

Am Ende des Tagesseminars wissen Sie, was der Anrufer während des Gesprächs alles wahrnimmt, wie Sie eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen können, was sie auf keinen Fall am Telefon sagen sollten, wie sie auch in schwierigen Gesprächen gelassen bleiben und wie Sie durch geschickte Fragetechnik einen wichtigen Beitrag zum Zeitmanagement Ihrer Praxis leisten.

## Informationen zu unserem Telefontraining



### **Ausgewählte Inhalte:**

Kommunikationsformel & Regeln der Kommunikation

Die 4 Seiten einer Nachricht

Das Medium Telefon & Werkzeuge am Telefon

Kommunikationsknigge – Grundsätze des professionellen Gesprächs

Das Eisbergmodell

Klimafaktoren im Gespräch

Gesprächsstruktur

Fragetechniken

### **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 Telefontkommunikation

Langjährige Erfahrung als Trainerin in den Bereichen Telefontkommunikation, 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](mailto: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.

**med2day**

**Dr. Fabian & Kathrin Stehle**

**Am Grenzweg 20**

**85635 Höhenkirchen bei München**

**Tel.: 08102-784067**

**[mail@med2day.de](mailto:mail@med2day.de)**

**[www.med2day.de](http://www.med2day.de)**

## Telefontraining

**med2day**

Ideen für die moderne Arztpraxis