

Telefonseminar

Zielgruppe

ArzthelferInnen und MitarbeiterInnen in Krankenhäusern
SekretärInnen und SachbearbeiterInnen
Fach- und Führungskräfte, sowie alle, die häufig
telefonischen Kundenkontakt haben

Ziele

Optimale Präsentation der medizinischen Einrichtung nach außen
(Ihr Stil am Telefon ist Ihre Visitenkarte)
Optimaler und rationaler Einsatz des Telefons, um Kontakte zu knüpfen
und aufrecht zu erhalten

Inhalte

Organisatorische Vor- und Nachbereitung eines Telefonats
Gesprächsdurchführung
Der Anrufbeantworter
Fragetechnik
Sprechtempo und Sprechweise
Telefon-Training in Rollenspielen

Dauer

6 Unterrichtsstunden (z.B. von 14 bis 19 Uhr)
maximal 12 TeilnehmerInnen