

Das Telefontraining

Leichter professionell telefonieren im Sekretariat

Trainingsziele:

Das Training vermittelt den Teilnehmenden bewährte praktische Hilfen, wie sie im Rahmen ihrer Tätigkeiten im **Sekretariat** mit PatientInnen leichter professionell telefonieren können.

Trainingsinhalte:

1. Erwartungen von anrufenden Personen an uns
2. Die Psychologie des patientenorientierten Telefonierens
3. Kundenorientiertes telefonieren. Wie vermitteln wir Anrufenden das Gefühl in unserem Krankenhaus gut aufgehoben zu sein?
 - Wir entwickeln Standards für ein kundenorientiertes telefonieren im Sekretariat
4. Die Grundregeln der erfolgreichen telefonischen Kundenansprache
5. Die häufigsten Fehler beim Telefonieren
6. Mit wem haben wir es zu tun? Der professionelle Umgang mit verschiedenen Kundentypen
7. Situationen aus der Praxis- praktische Tipps
 - a. Umgang mit ungeduldigen GesprächspartnerInnen- "ich musste mehrfach anrufen!"
 - b. GesprächspartnerInnen reden viel und umständlich
 - c. Gespräche verkürzen
 - d. Termine vereinbaren
 - e. GesprächspartnerInnen informieren
 - f. „Ein Termin ist erst in 3 Monaten möglich ...“
8. Wir erleben Kommunikation auf sachlicher und emotionaler Ebene
9. Wie können wir negative Sachverhalte empathisch vermitteln?

Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

NEUE HORIZONTE!

seit 1991

10. Hilfreiche Techniken
 - a. Aktives Zuhören
 - c. Wir trainieren die praktische Anwendung von Fragetechniken
11. Der Ernstfall. Eskalierende Gespräche deeskalieren- Praxistipps
12. Wir trainieren ein kundenorientiertes Aufnahmegespräch
13. Der Umgang mit Ängsten bei neuankommenden Patienten
14. Das Gespräch positiv abschließen und die Verabschiedung eines Patienten – wie können wir uns und unser Krankenhaus in positiver Erinnerung halten?
15. Themen nach Wunsch der Teilnehmenden
16. **Nachhaltigkeit!** Individuelle Transferberatung
 - Was habe ich gelernt? Was will ich praktisch umsetzen?
 - Wo könnten Schwierigkeiten auftreten?
 - Welche zusätzlichen Hilfen benötige ich? Von wem?
 - Bilanz- wann?

Methoden: Kurze Impulsreferate, die Einzel-, Klein- und Großgruppen Arbeit, Verhaltensdemonstrationen durch den Trainer, Bearbeitung von Praxissituationen, sowie viele praktische Übungen.

Zielgruppe: MitarbeiterInnen der Sekretariate des Klinikums Lünen-Werne K LW

Leitung: Henriette Valentini, Diplom Psychologin,
Verhaltenstrainerin der [Jüdefeld-Seminare](#)

Dauer: 1 Tag

Dieses Training wird auch als Training on the Job durchgeführt!

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*