

Andrea Hofmann

Expertin für kommunikative Fitness

Seminar - Kommunikative Fitness

Das Telefon – Die Visitenkarte der Praxis

In der Kommunikation - besonders im Erstkontakt am Telefon - liegt ein enormes Servicepotential. Um dieses Potential auszuschöpfen, bedarf es einer guten Organisation des Telefonierens und einer sehr achtsamen, geschulten Kommunikation am Telefon.

Dieses Seminar vermittelt das Grundverständnis für die Schulung der eigenen Kommunikationsfähigkeit. Mit vielen Tipps, Kommunikationstechniken und neuen Ideen überraschen Sie die Patienten bereits beim telefonischen Erstkontakt und sorgen damit für einen bleibenden positiven Eindruck.

- 1) Einfühlsame Kommunikation am Telefon ist gefragt.
Kommunikation von Mensch zu Mensch – Besonderheiten beim Telefonkontakt.
- 2) Lernen Sie Ihren Gedankenmanager kennen!
Unser Denker, unser Berater, unser Manager. Der S.E.P.P.
- 3) Die Kommunikation hinter der Kommunikation.
Kommunikation ist viel mehr als miteinander reden!
Die Macht der Worte.
- 4) Das Handwerkszeug:
Stimme macht Stimmung
Fragetechniken
Techniken des Zuhörens
Formulierungstechniken
Körpersprache
Arbeitsplatz Telefon
- 5) Das 1 x 1 Ihres individuellen Praxis Telefonats.
Tipps, Formulierungshilfen, Checklisten