



## Kommunikationstraining für Mitarbeitende der Telefonzentrale/des Empfangs Inhouse-Schulung

Die Telefonzentrale bzw. der Empfang sind oft die erste Anlaufstelle für Patient/innen, Angehörigen und Kund/innen. Der treffende Ton und die passende Formulierung am Telefon als auch Face-to-Face können auf Anhieb das Wohlbefinden und die Zufriedenheit der Besucher/innen steigern.

Das Seminar „**Kommunikation für Mitarbeitende der Telefonzentrale/des Empfangs**“ sensibilisiert die Mitarbeitenden für dieses wichtige Thema und gibt den Teilnehmenden Werkzeuge zum kompetenten Auftreten in unterschiedlichen Situationen an die Hand.

### Mögliche Inhalte:

- Selbstreflexion – wann und welche Situationen werden als herausfordernd empfunden?
- Die Einrichtung/das Krankenhaus als sensibles Setting erkennen und begreifen
- Kundenorientierung am Telefon und Empfang
- Einheitliches Auftreten - Begrüßung bzw. Meldeformel
- Aktive Gesprächsführung und aktives Zuhören (Telefon und Face-to-Face)
- Professioneller Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächen

Die aufgeführten Themenschwerpunkte werden auf Wunsch dem konkreten unternehmensspezifischen Bedarf angepasst.

### Zielgruppe

Mitarbeitende der Telefonzentrale/des Empfangs

### Format

Präsenzveranstaltung

### Teilnehmerzahl

Maximal 12 Personen

### Referent/innen

Qualifizierte und erfahrene Referent/innen

### Termin und Uhrzeit

Nach Vereinbarung

### Ort

- Vor Ort in Ihrem Unternehmen
- In einem Seminarraum in Neuss, Grevenbroich oder Dormagen (Kostenerstattung)

[Link zur Homepage](#)