



## **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**

Qualifizierter und erfahrener Referent

### **Termin und Uhrzeit**

Nach Vereinbarung

### **Ort**

- Vor Ort in Ihrem Unternehmen oder in einem unserer Seminarräume in Neuss, Grevenbroich oder Dormagen