



Kommunikationstraining für Mitarbeitende der der Telefonzentrale/des Empfangs Inhouseschulung

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:

- Selbstreflektion – 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

[Link zum SeMa-BIG-Veranstaltungsportal](#)