

Seminar 4

Azubi-Fit – Telefonieren, schreiben, verstehen und verstanden werden

Aktives Training für Sprache und Schrift

Seminarbeschreibung

Auch wenn in der Praxisroutine viele Schriftstücke und Briefe bereits automatisiert vorgegeben sind, gibt es immer wieder Situationen, in denen selbst ein Kurzbrief oder eine Mitteilung verfasst werden müssen. Ebenso ist es im Telefonverkehr mit Patienten und Gesprächspartnern wichtig, sich klar und kompetent auszudrücken.

Dieses Seminar richtet sich an Azubis, die Ihre Kenntnisse erweitern wollen bzw. die selbstständig formulieren, schreiben und professionelle Telefonate führen sollen.

Inhalte

- Wie bearbeite ich Lieferverzögerungen, Reklamationen und Missverständnisse am Telefon und auch im Brief?
- Was mache ich mit aggressiven Patienten?
- Wie entsteht ein Missverständnis oder ein Konflikt im Gespräch?
- Kreative Korrespondenz als Visitenkarte und Dienstleistungsmerkmal für Ihre Praxis
- Angemessene Form – nach DIN 5008. Klare Struktur, klarer Stil – kurze und kulante Ausdrucksweise.
- Gemeinsames Entwickeln von Musterbriefen.

Termin

Freitag, 15. Mai 2009

Seminarleitung



Susanne J. Erber, Inhaberin des !Kreativbüro7 ist seit über 25 Jahren Referentin und Dozentin zahlreicher Vorträge, Seminare und Schulungen zum Thema effektives Office-Management. Als Praktikerin betreute sie über viele Jahre Projekte und Arbeitsgruppen in leitender Funktion. Mitarbeiterschulungen für Dienstleister und Freiberufler div. Branchen gehören zu ihren Schwerpunkten.

Seminarablauf

Freitag: 9:00 – 12:00 und 13:00 – 17:00 Uhr

Anmeldefrist

Bitte melden Sie sich bis spätestens 3 Wochen vor Kursbeginn an und beachten Sie auch unsere Allg. Geschäftsbedingungen.

Teilnehmerzahl

Bitte melden Sie sich bis spätestens 3 Wochen vor Kursbeginn an und beachten Sie auch unsere Allg. Geschäftsbedingungen auf Seite 11.

Seminargebühren

€ 120,- netto zuzügl. MWSt./pP – Ermäßigte Seminargebühr ab der 2. Anmeldung einer Praxis € 100,- zuzügl. MWSt. inkl. Seminarunterlagen, Tagesverpflegung inkl. Getränke in allen Pausen und Obstkorb, Teilnehmerzertifikat.