



Termine

Teil 1
„Basistraining“

25.10.2022
oder
26.10.2022

+

Teil 2
„Vertiefungstraining“

29.11.2022

(jeweils ca. 09:00 – 16:00 Uhr)

Referent

Hartmut Oelkers, Trainer

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter mit
Telefonkontakten

Veranstaltungsort

DaVita Bildungszentrum
Bahnhofstr. 7
34346 Hann. Münden

Kursgebühr

175,- € p.P./ Tag

Weitere Informationen und Anmeldung

DaVita Bildungszentrum
Katharina Reiter
Tel.: 0173 570 430 8
katharina.reiter@davita.com

Kommunikation am Telefon

> Am Telefon begeistern 😊 <

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,
liebe Teamkolleginnen und -kollegen,

das Telefongespräch ist eine Visitenkarte für Ihr/ euer Zentrum und das Team.
Jedes Gespräch hinterlässt einen Eindruck der bleibt.

Eine positive Kommunikation, Freundlichkeit, fachliche Kompetenz und eine lösungsorientierte Einstellung sind entscheidend für einen professionellen Auftritt der Einrichtung. Gestiegene Kontakte, Multitasking und schwierige Gesprächspartner stellen dabei Herausforderungen dar, für die wir Ihnen/ euch mit diesem Training gern Lösungswege und Tipps geben möchten.

Inhalte:

- Grundregeln für das richtige Telefonieren am Firmentelefon
- Die perfekte Begrüßung am Telefon
- Patientenanliegen aufnehmen und vermitteln
- Professionell verbinden
- Gespräche aktiv führen und steuern mit spezieller Telefon-Gesprächstechnik
- Positive Formulierungen für Standardsituationen am Telefon
- Einfluss auf die Stimmung der Gesprächspartner nehmen
- Mit schwierigen Gesprächspartnern und schwierigen Gesprächssituationen souverän umgehen

Das Basistraining findet an zwei alternativen Terminen (gleicher Inhalt) statt: 25. Oktober oder 26. Oktober. Anschließend wird am 29. November ein gemeinsames Folgetraining zur Vertiefung der Inhalte angeboten.

Wir freuen uns auf Anmeldungen unter: katharina.reiter@davita.com oder michelle.hieselhahn@davita.com

Herzliche Grüße vom BIZ

Bitte pro Teilnehmer einen Weiterbildungsantrag stellen unter personalentwicklung@davita.com. Kursgebühren, Reisekosten werden für DaVita Mitarbeiter*innen übernommen.