

Professionelle Kommunikation mit Patienten am Telefon

Veranstaltungsziel

Trainieren Sie Ihre Fähigkeiten mit emotionalen oder verärgerten Patienten am Telefon umzugehen und erlernen bzw. üben Sie kommunikative Werkzeuge zur Gesprächslenkung bei Telefonaten.

Inhalt

Grundlagen und Besonderheiten einer effektiven Kommunikation am Telefon

Unarten beim Sprechen und Zuhören am Telefon

Klarheit in der Sprache am Telefon

Gesprächsleitfaden für passive Telefonate

Welche Verhaltensweisen (von beiden Seiten) lassen ein Gespräch eskalieren

Deeskalation von Gesprächen

Umgang mit herausfordernden Situationen

Grundsätze der passiven Telefonie

Tipps für den Gesprächsabschluss