

Fort- und Weiterbildungsprogramm 11/12

Thema: Coaching für Telefon, Empfang, Warten, Behandlung + Videoauswertung (1,5 Tage)

Problemstellung: Welche Auswirkungen hat das Verhalten des medizinischen Personals auf die Patienten? Diese Frage bleibt meist unbeantwortet, denn Verhalten wird selten gezielt beobachten oder korrigiert, da jeder auf seine Aufgaben konzentriert ist. Der erste Eindruck von einer Gesundheitseinrichtung und ihren Leistungen wird aber am Telefon, Empfang, im Wartebereich und bei den Behandlungen geprägt. Hier entscheidet sich, ob ein Patient kommt, bleibt oder wiederkommt und auch welche Leistungen er in Anspruch nimmt.

Zielsetzung: Zufriedenheit von Patienten steigern = eigenen Erfolg mehr.

Inhalte/ Themenkomplex:

- Welche Rolle spielt der Auftritt des medizinischen Personals für die Patientenbindung?
- Wie kann medizinisches Können in freundliche und verständliche Worte verpackt werden?
- Wie können Zusatzleistungen angeboten werden?
- Wo und wann ist welches Verhalten notwendig?
- Dazu: Praxisnahe Spielsituationen mit Videoauswertung sowie Mitschnitt und digitales Skript für jeden Teilnehmer

Zielgruppe: medizinisches Personal aus Kliniken, Reha-, Pflegeeinrichtungen und Praxen

Teilnehmerzahl: 5-12.

Teilnahmegebühr: 310,- Euro inkl. MwSt. (ohne Reise, Unterkunft, Verpflegung)

Leitung: Thorsten Elsholtz (Trainer), Klaus Janschewsky (Kamera und Technik)

Termine: nach Absprache

Ort: vor Ort in Klinik oder Praxis

Beginn: nach Absprache

Medien-Therapie

Geneststraße 5 | 10829 Berlin | Tel. 030-720 12 166 | th.elsholtz@medien-therapie.de