

## Praxis-Knigge und erfolgreiches Telefonieren



5

Weiterbildungs-  
punkte

Seminare mit  
Iris Wälter-Bergob  
bei S&N!

**In der Praxis treffen wir täglich die unterschiedlichsten Menschen. Wie gehen wir mit ihnen um, damit vom ersten Moment an eine Wohlfühlatmosphäre entsteht?**

**Wie wirken wir auf unsere Patienten, Gesprächspartner, Kollegen oder Vorgesetzten?**

**Was sind Grundregeln des beruflichen Miteinanders? Wie schaffen wir ein gutes Betriebsklima, damit die Praxis eine professionelle und souveräne Außenwirkung erzielen kann?**

### Fazit:

Egal um welchen Bereich es sich in der Praxis handelt, es geht immer um die Kommunikation, verbal oder nonverbal. Eine positive interne Kommunikation stellt eine positive externe Kommunikation dar, mit der eine professionelle und souveräne Außenwirkung erzielt werden kann.

### Inhalt:

Der erste Eindruck (verbal, paraverbal, nonverbal)

Grüßen oder begrüßen? Duzen oder siezen?

Die Grundregeln des erfolgreichen Telefonierens.

Die Körpersprache. Lächeln Sie am Telefon?

Die Stimme und das Zuhören.

Die richtige Fragetechnik am Telefon.

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen.

Umgang mit Neu- und Stammpatienten.

## Ein Seminar für das ganze Praxisteam!

**Digitales Dentaldepot in Mecklenburg-Vorpommern**

S&N Systemhaus für Netzwerk- und Datentechnik GmbH | Freiligrathstraße 14 | 18055 Rostock

E-Mail: [medizintechnik@sundat.de](mailto:medizintechnik@sundat.de) | Telefon +49 (0) 381 24 29-242 | Fax +49 (0) 381 24 29 - 342

# Anmeldung

## „Praxis-Knigge und erfolgreiches Telefonieren“

per Fax an: **+49 (0) 381 24 29 - 342**

oder per Post an: S&N Systemhaus für Netzwerk- und Datentechnik GmbH  
Freiligrathstraße 14, 18055 Rostock

oder per E-Mail über unser Kontaktformular auf [www.sundat.de](http://www.sundat.de)

Hiermit melde ich zur Fortbildung: „Praxis-Knigge und erfolgreiches Telefonieren“ am:

**Termin:** 28. Juni 2017

**Kursdauer:** 13.00 Uhr bis ca. 18.00 Uhr, inkl. Pausen

**Ort:** Campus der S&N Datentechnik, Herweghstr. 1, 18055 Rostock

**Referentin:** Iris Wälter-Bergob (IWB Consulting, Meschede)

**Gebühr:** ZA 165,- € zzgl. MwSt.  
ZFA 125,- € zzgl. MwSt.

**Information:** Es werden 5 Weiterbildungspunkte vergeben.  
Anmeldeschluss : 4 Wochen vor Kursbeginn (Teilnehmer: mind. 30 Tln.)

folgende Teilnehmer verbindlich an und akzeptiere die Anmeldebedingungen:

Titel/Vorname/Name: \_\_\_\_\_  ZA  ZFA

**Bitte beachten Sie:**

Änderungen im Programmablauf z.B. bei Ausfall eines Referenten behält sich die S&N Datentechnik ausdrücklich vor. Die Stornierung einer von uns bestätigten Fortbildungsveranstaltung muss schriftlich erfolgen. Bei Stornierung 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn werden keine Kosten in Rechnung gestellt. Bei einer Stornierung von weniger als 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn ist die volle Kursgebühr zu entrichten. Der Kursplatz kann auf einen Ersatzteilnehmer übertragen werden. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung wird die Teilnahme an der Veranstaltung in Rechnung gestellt. Irrtümer vorbehalten.

Datum: \_\_\_\_\_

Praxisstempel, rechtsverbindliche Unterschrift