

Kompetenztag MFA

Freundlich und bestimmt Nein sagen + Termin- und Wartezeitenmanagement



Die Kunst freundlich und bestimmt Nein zu sagen + Optimales Termin- und Wartezeitenmanagement

Es gibt viele Zumutungen, Verunsicherungen, Terminvergabe, Wartezeiten und viele Informationen für Patienten. Patienten »funktionieren jetzt einfach nicht mehr so gut wie früher«. Sie fordern, sind ungehalten, halten sich nicht an einfachste Regeln, ...

Was tun? – Lernen, wie es geht! Dieser Kompetenztag bringt auf den Punkt, was in Ihrem Arbeitsalltag zum Thema »Freundlich und bestimmt Nein sagen« und für die »Termin- und Wartezeitenorganisation« wichtig ist.

Inhalte:

Umgang mit unfreundlichen und fordernden Patienten; freundlich und bestimmt Nein sagen

- aktiv Orientierung und Kooperation herstellen
- Deeskalation – den richtigen Ton für laute und ungehaltene Patienten finden
- mit Kritik präventiv umgehen
- sozialen Stress minimieren
- freundlich und bestimmt Verneinen
- schwierige Angehörige
- Vielredner und „Vielwisser“ behutsam in die Schranken weisen

Wartezeiten- und Terminmanagement

- Bestellsystem optimieren
- Spielräume erkennen und nutzen
- Lösungen in Team finden und mit dem Chef besprechen
- Vorausschauende Organisation und Planung
- Kommunikationsregeln in der Terminvergabe und in der Wartezeitenvermittlung
- Persönlicher Praxisleitfaden

Methoden:

Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, kurze Übungen, Coaching

Teilnehmer*innen:

6 – 8 MFA oder PraxismitarbeiterInnen

Seminarleiter | Coach:

Torsten Klatt-Braxein

Veranstaltungsort:

Beratung + Fortbildung für Heilberufe
Beratungsbüro Torsten Klatt-Braxein
Münchener Straße 4
10777 Berlin



Termine:

Dienstag 05.03.2024, 9 – 16:30 Uhr mit Pausen
Donnerstag 19.09.2024, 9 – 16:30 Uhr mit Pausen

Investition:

255 € inkl. Unterlagen und Snack

Anmeldung:

Über die beiliegende Faxanmeldung oder Kontaktformular:
<https://www.salusmedici.de/kontakt/>

Fax-Antwort | Anmeldung:

1. Ausdrucken

2. Ausfüllen

3.

Faxen an: 030 21 96 97 30

oder per E-Mail an: heilberufe@salusmedici.de

Ich melde mich / wir melden uns verbindlich an:

Freundlich und bestimmt Nein sagen + Termin- und Wartezeitenmanagement

Termin(e):

Praxis / Firma:

Straße / Nr.:

PLZ / Ort:

Telefon / Fax:

E-Mail:

Rechnung zu Händen:

1. TeilnehmerIn

Nachname:

Vorname:

E-Mail:

Telefon:

2. TeilnehmerIn

Nachname:

Vorname:

E-Mail:

Telefon:

Ort, Datum:

Unterschrift: