

Inhouse- und Online- **Kommunikationstraining** für MFA und PraxismitarbeiterInnen



Termine werden
vereinbart, nicht vergeben!

Persönliche Terminvergabe effizient und freundlich

Warum soll die persönliche Terminvereinbarung das Beste sein und bleiben? - Mittlerweile gibt es doch technische Lösungen. Aber können die tatsächlich, was sie versprechen? Sicher vereinfachen sie die Terminvergabe bei kurzfristigen und klar abgesteckten Anliegen. Das kann eine gute Ergänzung der eigenen Terminplanung werden. Aber wenn es komplexer wird, dann sind diese Systeme oft überfordert. Sie können keine versierte Fachkraft ersetzen, die genau herausfiltern kann, was das Anliegen des Patienten ist und wie dieses dann im Praxisablauf tatsächlich einen guten Platz bekommt. Sie schaffen es nicht, den Patienten in seine Mitverantwortung für eine reibungslose Konsultation ins Boot zu holen. Sie sehen nicht, wie die aktuelle Situation im Praxisbetrieb ist und was tagesaktuell geleistet werden kann. Sie können nicht vermitteln, wenn es mal länger dauert oder etwas nicht klappt. Sie vergeben Termine, aber vereinbaren nicht die klare und hilfreiche Kommunikation dazu, die es über das bloße Buchen hinaus oft braucht. Und sie sind nicht in der Lage, die Vereinbarung neu zu verhandeln, wenn Abläufe aus guten Gründen ins Stocken geraten.

Es gibt also viele gute Gründe, weiterhin Wert auf eine persönliche Terminvereinbarung zu legen!

Aber wie kann das unter den heutigen Bedingungen gelingen? - Mit etwas Aufmerksamkeit – auch für essentielle Zusammenhänge einer Praxis -, mit etwas Geduld und Übung können Sie die Terminvergabe soweit verbessern, dass sich Effizienz, Wirtschaftlichkeit und Entlastung auch ohne weitere oder wenige Hilfsmittel einstellen.

Inhalte des Trainings sind:

- Terminvereinbarung im System Praxis verstehen
- Patienten in die Mitverantwortung holen
- Zeiteffizienz bei der Terminvereinbarung
- Faktoren für eine zuverlässige Synchronisierung
- Kommunikation bei Wartezeiten und Störungen
- Formulierungen und nützliche Sprachhilfen

Trainer:

Torsten Klatt-Braxein

Veranstaltungsort:

In Ihren Räumen oder online



TeilnehmerInnen:

Praxismitarbeiter*innen aus einer oder mehreren Praxen

Arbeitszeit:

4,5 Stunden

Termine:

Nach Vereinbarung

Investition:

700 € + Ust. / ggf. Reisekosten

Anmeldung:

Über das Onlineformular <https://www.salusmedici.de/kontakt/>