

## Programm

### Workshop „Patientenführung – Best Practice“ für Ärzte und MFA

Ort	Classen-Kappelmann-Str. 24, 50931 Köln (in den Räumen des Labors Dr. Wisplinghoff)
Beginn:	9:30 Uhr
Datum	<b>Samstag, den 3. September 2016</b>
Zielgruppe	Das gesamte <b>Praxisteam</b>

#### In diesem Workshop geht es um:

1. ... konsequente Patientenführung auf der Basis höchster Wertschätzung. Das Ziel ist dabei, Zeit zu sparen, die eigenen Nerven zu schonen und die Praxisatmosphäre für alle Beteiligten positiv zu erhalten. Sie lernen praktikable Kommunikationsstrategien inklusive erprobter Formulierungen kennen, um Patienten am Telefon, an der Anmeldung und im Sprechzimmer zeitsparend und gelassen zu führen.
2. ... ein professionelles Zeit- und Terminmanagement und zwar so, dass Patienten auch wirklich mitmachen.
3. ... Umsätze außerhalb der kassenärztlichen Versorgung, die Sie unabhängiger machen und Ihre wirtschaftliche Basis sichern. Doch das Angebot ist das Eine – wie viele Patienten mitmachen ist das Andere. Auch hier steht und fällt der Erfolg mit der Art und Weise, wie Ihre Patienten angesprochen, begeistert und motiviert werden. Nicht alle, aber kontinuierlich mehr – das ist machbar!

#### Die Inhalte und Ziele:

- Souveräne Gesprächsführung an der Anmeldung, am Telefon und im Sprechzimmer
- Professioneller Umgang mit „schwierigen“ Patienten
- Vielredner unterbrechen und professionell „Nein“ sagen
- Zeit- und Terminmanagement – so machen Patienten auch wirklich mit
- Typische Zeitfresser und wie sie vermieden werden
- Patienten begeistern und gewinnen
- Präventions- und Selbstzahlerleistungen sensibel, sicher und selbstbewusst kommunizieren
- Keine Angst vor Einwänden und Preisgesprächen