

Hervorragende Telefonetikette in der Zahnarztpraxis

- Für noch zufriedenere und treuere Patienten
- Ein exzellenter Telefonservice ist heutzutage für jede Zahnarztpraxis unverzichtbar und entscheidend für den ersten Eindruck



Elvira Venosta

Expertin für Telefonservice
in Zahnarztpraxen

Ein einziger schlechter Telefonkontakt kann dazu führen, dass Ihre Praxis einen Patienten verliert, unabhängig von Ihren Marketingkommunikation, Ihrer neuen Geräte oder der der Behandlungsqualität. Kommunizieren Sie die Kompetenz Ihrer Praxis durch verfeinerte Telefonkommunikation.

Weshalb ist eine perfekt Telefonkommunikation ein absolutes Muss?

- Patienten wechseln den Zahnarzt immer öfters wegen unzureichender Kommunikation, selbst wenn die klinische Betreuung perfekt ist.
- Ihr Team beeinträchtigt oft unwissentlich die Reputation Ihrer Praxis durch eine unqualifizierte Telefonetikette.

Benefit für Ihre Praxis

- **Tadellose Reputation:** Das Image Ihrer Praxis hängt auch massgeblich von der Telefonkommunikation ab.
- **Patientenzufriedenheit:** Patienten sollen sich gehört, bestätigt und willkommen fühlen.
- **Lohnende Investition:** Die perfekt freundlich-kompetente Telefonkommunikation ist mitentscheidend für den Praxiserfolg.

Zürich, Hotel St. Gotthard (am HB)

Jeweils von 09.00 Uhr – 17.00 Uhr

Aktuelles Datum: siehe www.fbrb.ch
(Suchbegriff: «Telefonieren»)

Mit
Rollenspiel
und Direkt-
feedback

fortbildung
ROSENBERG
MediAccess AG



Schwerpunkte

- **Herzliche Begrüssung:** Wording, das die Patientenbindung stärkt.
- **Aktives Zuhören:** Sicherstellen, dass sich Patienten ernst genommen fühlen und z. B. anstehende Behandlungsabläufe verständlich und kompetent erklärt werden.
- **Umgang mit verärgerten Patienten:** Wissen, wann und wie man unzufriedene Patienten wieder glücklich macht.
- **Vertrauen aufbauen:** Neue Patienten dazu bringen, Ihrem Team zu vertrauen.
- **Krisenmodus:** Sicherstellen, dass sich Patienten selbst während stressiger Zeiten in der Praxis geschätzt fühlen.
- **Reduzierung von Ausfallterminen:** Erprobte Kommunikation, um Terminabsagen zu minimieren.
- **Frustrationen abbauen:** Eskalation verhindern, indem Sie sich effektiv um die Anliegen der Patienten kümmern.
- **«Todsünden»** am Telefon verhindern.
- **Gleichzeitige Anrufe** managen.
- **Anrufbeantworter** optimal einsetzen.

Anmeldung

auch online auf www.fbrb.ch

Zürich, Hotel St. Gotthard (am HB)



Kursgebühr: CHF 380.– (weitere Mitarbeiter/-innen: CHF 350.–/exkl. MwSt.)

Online: www.fbrb.ch (Suchbegriff: «Telefonieren»)

Per Post: Alle aktuellen Daten finden Sie ebenfalls auf www.fbrb.ch

Ich möchte gerne teilnehmen am:

Datum: **Kurs-Nr.**

Bitte zurückschicken mit dieser Rückantwortkarte. Danke.

Namen aller TeilnehmerInnen (in Blockschrift):

.....

Rechnungsadresse/ Praxisstempel:

.....

.....

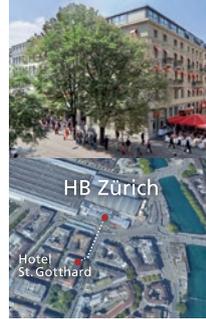
E-Mail:

Datum: Unterschrift:

Telefon 055 415 30 58

www.fbrb.ch

Allgemeine Geschäftsbedingungen: Die Rechnung ist innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt zu bezahlen. Eine Stornierung der Anmeldung muss schriftlich erfolgen und wird nicht telefonisch entgegengenommen. Bei Abmeldungen bis 4 Wochen vor dem Veranstaltungstermin wird die Kursgebühr abzüglich der Umtriebsentschädigung (CHF 80.–) zurückerstattet. Bei späterer Abmeldung wird die Kursgebühr nicht zurückerstattet und bleibt geschuldet. Mit der Anmeldung wird eine Bewilligung für eine periodische Kontaktaufnahme per E-Mail (Newsletter) erteilt und Einverständnis mit den vollständigen AGB erklärt. Die vollständigen AGB finden Sie auf www.fbrb.ch. Auf das Rechtsverhältnis ist ausschliesslich Schweizer Recht anwendbar. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich-Stadt. CHE-112.295.268 MWST



KALADENT



GAS/ECR/ICR

Nicht frankieren
Ne pas affranchir
Non affrancare

50384635
000001



fortbildungROSENBERG
MediAccess AG
Hofstrasse 10
Postfach 257
8808 Pfäffikon