

## IHRE REFERENTIN



Susann Strömer  
Consiliomed  
Telefontraining und Kommunikation

- verheiratet, zwei Kinder
- seit mehr als 15 Jahren im Bereich  Personalaus- und -weiterbildung
- davon 5 Jahre Lehrtätigkeit an Berufs- (fach-)schulen für MTAs und Arzthelferinnen
- seit 1999 Dozentin für Telefontraining und  Kommunikation am Berufsförderungswerk  Würzburg
- Mitglied in den IHK-Prüfungsausschüssen  "Telefonmarketing" und "Dialogmarketing"
- erfahrene Trainerin, die aus der Praxis kommt  und die Erfordernisse des Praxisalltags kennt

---

Consiliomed Dialogmarketing · Susann Strömer  
König-Heinrich-Str. 49 · 97082 Würzburg  
Fon 0931 7843860 · Fax 0931 7843749  
eMail: s.stroemer@consiliomed.de · www.consiliomed.de

## ANTWORTFAX

BITTE SENDEN AN 0931 7843749

Ja, wir interessieren uns für ein  
Kommunikations- und Telefontraining:

- Bitte rufen Sie mich wegen eines  Beratungsgesprächs an
- Termin/Uhrzeit: .....
- Folgende Themen interessieren uns besonders:   
.....   
.....   
.....

Bitte informieren Sie uns über zusätzliche  
Trainingsangebote

- Offene Seminare im Raum Würzburg
- Vertiefungsseminare, Einzelcoaching
- Spezial-Workshops für Azubis und  Wiedereinsteiger

Termine und Inhalte unter [www.consiliomed.de](http://www.consiliomed.de)

Das besondere Angebot:

- Praxis-Service-Check   
(mehr unter [www.consiliomed.de](http://www.consiliomed.de))

Absender (Praxisstempel):

.....  
Name/Praxis

.....  
Straße

.....  
Ort

.....  
Telefon/Fax/eMail

consiliomed

Kommunikation

Telefontraining

Coaching für Arztpraxen



Patientenorientierung  
in der Praxis  
und am Telefon

Workshop für Ihre Arztpraxis

# RAHMENBEDINGUNGEN

Termin:  
nach individueller Absprache mit Ihnen

Ort:  
in Ihren Praxisräumen  
oder externe Räumlichkeiten\*

Dauer:  
Ganztages- und Halbtagesmodule  
oder Einzelstunden nach Absprache

Teilnehmerzahl:  
Kleingruppen bis max. 10 Personen

Investition:  
599,00 € (zzgl. MWSt.) Halbtagesseminar  
1.099,00 € (zzgl. MWSt.) Ganztagesseminar  
zzgl. Fahrtkostenpauschale bei weiter entfernten Seminarorten  
\*zzgl. Raumkosten

Ihre Vorteile:  
Sie bestimmen die Seminarinhalte oder wählen aus  
einer Themenliste Ihre Wunschthemen aus. Auf-  
baumodule jederzeit buchbar.



Jetzt per eMail,  
Post oder Fax  
anmelden!

# INHALTE



- Grundlagen der Patientenorientierung (Umgangston, verständliche Sprache, richtiges Formulieren, inner e Einstellung ...)
- Eingehen auf unterschiedliche Gesprächspartner □ (Dauerredner, Besserwisser, Fremdsprachler, □ Nörgler ...)
- Perfekter Patientenempfang: Wahrnehmung,□ Gestik, Mimik
- Gesprächskonzepte für effiziente □ Terminvergabe
- Selbstzahlerleistungen verständlich und □ nutzenorientiert erklären
- Mit den richtigen Fragen das Gespräch führen
- Souverän mit kritischen/aggressiven Patienten
- Besprechung aktueller Beispiele aus dem □ Praxisalltag, Übungen, Feedback und Diskussion

# IHR ZUSATZNUTZEN

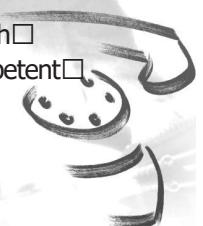
- Angenehme Seminaratmosphäre
- Ausführliche Trainingsunterlagen□ und Checklisten
- Video- und Hörbeispiele
- Abwechslungsreiche Trainings-□ methoden, die zum Mitmachen □ und selbst Ausprobieren einladen
- Teilnahmezertifikat
- Vor- und Abschlussbesprechung
- Zeit- und Kostenersparnis, da □ Intensivschulung am Arbeitsplatz

## EFFEKTIVER GEHT'S NICHT:

- Lebendige Trainings, die ganz auf Ihre□ Bedürfnisse abgestimmt werden
- Wir analysieren mit den Teilnehmern□ Abläufe und Gesprächssituationen und □ erarbeiten individuelle Strategien und □ Lösungsmöglichkeiten für eine über-□ zeugende Kommunikation
- So gelingt es jedem Mitarbeiter, sein □ Potential zu erkennen und zu optimieren

## UNSER GEMEINSAMES ZIEL:

- Die Teilnehmer fühlen sich□ jederzeit sicher und kompetent□ im Patientengespräch



König-Heinrich-Straße 49 · 97082 Würzburg

Telefon 0931 7843860 · Fax 0931 7843749

eMail: s.stroemer@consiliomed.de