

Ein besonderes Kursangebot der DZV-Akademie
im September 2021

Intensiv-Workshop
„Professionell und serviceorientiert am Telefon“

Wie häufig **telefonieren Sie am Tag**, um zum Beispiel mit den Patienten und Angehörigen die jeweilige Situation zu besprechen, Auskünfte zu erteilen, Termine zu vereinbaren oder auf Unstimmigkeiten zu reagieren – **wahrscheinlich recht häufig?**

Gerade **das Telefon als „Visitenkarte des Hauses“** wird in seiner Wirkung **häufig unterschätzt**. Wie serviceorientiert / patientenorientiert telefonieren Sie? **Ziel des Trainings ist die Sensibilisierung** für und Einübung **von erfolgreichen „Dienstleistungs-Skills“** am Telefon (mit Telefonübungsanlage), damit sich die Patienten sowie deren Angehörigen bei Ihnen sicher und willkommen wissen.

Die Themenschwerpunkte

- Kundenorientierung in der Zahnarztpraxis: Ein Blick über den Tellerrand
- Die „Soft-Skills“ im Servicesektor Gesundheit
- Der erste Eindruck am Telefon
- Die Wirkung Ihrer Stimme
- Kundenorientierte und effektive Formulierungen am Telefon
- Frage- und Zuhörtechniken
- Tipps im Umgang mit Beschwerden und „Reklamationen“

Aufgrund der aktuellen Pandemiesituation wird der Workshop ggf. als Webinar angeboten. Zu den Details informieren wir Sie in dem Falle zeitnah. Bitte ankreuzen:

- Ja, ich nehme auch an einem Webinar teil und bleibe dann bei meiner Anmeldung.**
 Nein, wenn nur ein Webinar stattfinden darf, ziehe ich meine Anmeldung zurück.

| | | |
|---------------------------|---|--------------|
| Teilnehmerzahl: | Um eine hohe Effizienz bei diesem Thema zu gewährleisten, wurde die Teilnehmerzahl auf max. 12 Personen beschränkt. | |
| Termin: | 15.09.2021 von 15:00 bis 20:00 Uhr, als Webinar von 15:00 – 19:00 Uhr | |
| Ort: | DZV-Geschäftsstelle, Sattlerweg 14, 51429 Bergisch Gladbach | |
| Referent: | Petra Koriath, Dipl. Pädagogin | |
| Gebühr: | DZV-Mitglieder | 155 € |
| | DZV-MGL Praxismitarbeiter | 135 € |
| | Nichtmitglieder | 205 € |
| | NMGL-Praxismitarbeiter | 185 € |
| Seminarbepunktung: | 5 Fortbildungspunkte nach BZÄK und DGZMK 4 Fortbildungspunkte nach BZÄK und DGZMK bei Webinar | |

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann freuen wir uns, Sie auf diesem Seminar begrüßen zu dürfen!

Ihre DZV-Akademie
Das entscheidende **plus** für Ihren Erfolg!

Einfach diese Seite ausgefüllt
per Fax, E-Mail oder Post an:

DZV-Plus GmbH
Sattlerweg 14
51429 Bergisch Gladbach

Telefax: (02204) 97 62 3 -50
E-Mail: dzv@dzv.de

Absender: **(Praxisstempel)**

Verbindliche Anmeldung

„Professionell und serviceorientiert am Telefon“ am 15.09.2021

| | |
|------------------------------------|--------------|
| DZV-Mitglieder | 155 € |
| DZV-MGL Praxismitarbeiter | 135 € |
| Mitglieds-Nr. _____ | |
| Bitte leserlich Vor- und Nachname: | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |

| | |
|------------------------------------|--------------|
| Nichtmitglieder | 205 € |
| NMGL-Praxismitarbeiter | 185 € |
| Bitte leserlich Vor- und Nachname: | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |

Gleichzeitig erkläre ich, dass ich auch künftig über Seminarangebote der DZV-Akademie per Fax oder Email informiert werden möchte. (Falls nicht gewünscht, bitte streichen) Die Datenschutzerklärung habe ich zur Kenntnis genommen, siehe www.dzv-netz.de/services/dzv-akademie/

Erteilung eines SEPA-Basis-Lastschriftmandats

Ich ermächtige die DZV-Plus GmbH einmalig den Seminarbeitrag in Höhe von _____ von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der DZV-Plus GmbH (Gläubiger-ID DE24ZZZ00000194701) auf mein Konto gezogene Lastschrift einzulösen.

Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen. *Die Mandatsreferenz wird Ihnen separat mit Ihrer Anmeldebestätigung mitgeteilt.*

Name und Adresse des Zahlungspflichtigen

Kreditinstitut _____

BIC _____

IBAN DE _ / _ / _ / _ / _ / _ / _ / _

Ort / Datum _____

Unterschrift Auftraggeber _____

Auszug aus den AGB (www.dzv-netz.de): Die Zahlung der Kursgebühr erfolgt mittels Einzugsermächtigung. Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine entsprechende Anmeldebestätigung für das gebuchte Seminar. Im kurzfristigen Verhinderungsfall kann auch eine Ersatzperson von Ihnen gestellt werden. Schriftliche Um- und Abmeldungen sind bis zehn Tage vor Tagungsbeginn mit einer Bearbeitungsgebühr von 15 € möglich. Danach ist der volle Kostenbeitrag zu entrichten. Für etwaige Programmänderungen oder Druckfehler übernimmt der Veranstalter keine Haftung. Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.