

Man kann nicht nicht kommunizieren.
(Paul Watzlawick)

Oder: Wir kommunizieren immer!

Das Telefonieren nimmt einen hohen Stellenwert im täglichen Kontakt mit Patient:innen ein. Dabei stellt die Kommunikation - ganz ohne Blickkontakt mit den Patient:innen - immer wieder vor neue Herausforderungen.

Die praxisorientierte Fortbildung

Telefonieren - professionell und zielgerichtet

vermittelt fachübergreifend fundierte Grundlagen, die Ihnen helfen, freundlich, effizient und patientenorientiert auch in schwierigen Situationen souverän den richtigen Ton zu treffen.

Sie bekommen Impulse und üben, wie Sie Ihre Kommunikation am Telefon optimieren können und damit einen entscheidenden Beitrag zur Patientenzufriedenheit und zur Reduzierung von Stresssituationen im Praxisalltag leisten können.

Ihre Abteilung 3 – Schwerpunkt Berufsbildung

Ärztammer Berlin
Friedrichstr. 16
10969 Berlin



Ihr Weg zu uns mit öffentlichen Verkehrsmitteln

U-Bahn

U6 Haltestelle Kochstraße oder Hallesches Tor
U1 Haltestelle Hallesches Tor

S-Bahn

S1 / S2 / S25 Haltestelle Anhalter Bahnhof
ca. 10 Min. Fußweg über Stresemannstraße und Hedemannstraße

MEDIZINISCHE FACHANGESTELLTE

2025

Telefonieren

professionell und zielgerichtet

13.02.2025
8:30 – 15:30 Uhr

Fortbildung
für medizinisches Assistenzpersonal

Donnerstag, 13.02.2025

Umfang

8 Stunden (8:30 – 15:30 Uhr)

Zielgruppe

Medizinisches Assistenzpersonal

Bitte fügen Sie der Anmeldung folgende Nachweise bei:

→ Prüfungszeugnis Medizinische:r
Fachangestellte:r, Arzthelfer:in

ODER

→ Abschluss in einem anderen medizinischen
Fachberuf oder einem anderen
Gesundheitsberuf

ODER

→ Nachweis über Tätigkeit in Bereichen der
vorgenannten Berufe

Fortbildungsinhalte | Schwerpunkte

In unserer Fortbildungsveranstaltung erwarten Sie unter anderem folgende Themen:

- Das Bild der Praxis am Telefon
- Gesprächsführung am Telefon – sicher, effizient und professionell
- Kompetent wirken und Sicherheit vermitteln
- Motivation der Patient:innen
- Umgang mit als schwer erlebten Situationen
- Umgang mit Forderungen der Patient:innen
- Umgang mit als schwierig erlebten Patient:innen

Referent

Joachim Hartmann

Inhaltliche Fragen | Organisation

Abteilung 3 – Schwerpunkt Berufsbildung

Ⓣ +49 30 408 06 - 26 36

Ⓣ +49 30 408 06 - 26 99

Ⓛ mfa-fobi@aekb.de

Telefonzeiten

Mo, Do 9:00 – 12:00 & 13:00 – 15:00

Di, Mi 9:00 – 12:00

Fr 9:00 – 12:00 & 12:30 – 14:00

Anmeldung

Anmeldeunterlagen finden Sie auf unserer Website

ⓘ www.aekb.de.

Die Zahl der Teilnehmenden ist begrenzt. Die Registrierung erfolgt in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs. Wir empfehlen eine frühzeitige Anmeldung.

Anmeldefrist ist der **12.01.2025**.

Teilnahmeentgelt

96,00 €