

Telefontraining für Arzthelferinnen - über 100 Teilnehmerinnen

Der KVWL Consult GmbH Workshop „Telefontraining – die akustische Visitenkarte der Arztpraxis“ erfreut sich großer Beliebtheit. Mittlerweile nahmen über 100 Arzthelferinnen an dem Workshop teil. Ein schöner Erfolg.

Richtiges Telefonieren will gelernt sein. Der vierstündige Workshop bereitet die Mitarbeiterinnen in den Arztpraxen auf ihren Einsatz am Telefon vor. Trainiert wird die eigene Kompetenz im täglichen Umgang mit dem Arbeitsinstrument Telefon zu erweitern und zu verbessern. Das Ergebnis: weniger Stress im Berufsalltag und zufriedener Patientinnen.

Der Workshop gliedert sich in die Themenblöcke:

Fragetechniken

Grundsätze beim Telefonieren

Umgang mit Beschwerden sowie

Gesprächskiller identifizieren und vermeiden.

Im Workshop üben die Teilnehmerinnen auch anhand realer Alltagssituationen den Umgang mit verschiedenen Patiententypen. Charakteristische Gesprächssituationen werden aufgezeichnet und besprochen. Jede Teilnehmerin hat am Ende des Workshops einen Bewertungsbogen ausgefüllt.

Die Evaluation der Bewertungsbögen zeigt, dass der Workshop insgesamt bei den Teilnehmerinnen gut bis sehr gut ankommt („Der Workshop hat Spaß gemacht“) und sie ihn Anderen weiterempfehlen können. Die Zustimmungswerte sowohl für die Rahmenbedingungen wie räumliche und technische Ausstattung aber auch für die inhaltliche und methodische Gestaltung („klar und transparent“ – „flexibel und abwechslungsreich“) sind hoch. Besonders positiv fällt die Bewertung der persönlichen Betreuung durch die Referentin aus („freundlich und zuvorkommend“). Gut gefallen hat vielen Teilnehmerinnen auch der „Austausch mit den Kolleginnen“ - ein kleiner, aber nicht zu unterschätzender Nebeneffekt des Workshops - und die „praktische Arbeit in Kleingruppen“.

Ansprechpartner / Dozentin

Anne Heger

Dipl.-Netzmanagerin Gesundheit

Tel. 0231/9432-3951

anne.heger@kvwl.de

www.kvwl-consult.de