

Praxismanagement 2020 - Neue Wege und Optionen Wenn das Telefon nicht stille steht und die Patienten sich beschweren.....

Einladung an
Herr Dr. med. Thomas Thum

Team-Kreativ-Workshop
Zeit und Telefon 2020 innovativ gestalten
Freiburg - 12. Februar 2020 - Zeit 15 - 20 Uhr
Intercityhotel - Bismarckallee 3

Und wenn die Termine knapp sind.....

Modul 1 - Kreative Zeit und Schnellprechstunde Modul 2 - Telefonieren mit Überraschungseffekt

Sehr geehrter Herr Dr. Thum

Die Patienten werden fordern und anspruchsvoller. Zweitmeinungen und Doppeltermine schränken die verfügbare Zeit weiter ein. Die Termine werden immer knapper und die Belastung der Praxisteams steigt.

Ein absolut innovatives Instrument ist die Schnellprechstunde. Die Patienten lieben die Schnellprechstunde mit kurzfristigen Terminen und die Praxen gewinnen Zeit und Entspannung der Terminalsituation - auch Verdoppelung der Kapazität in der Schnellprechstunde und Gewöhnung der Patienten an Regeln.

Moderne Telefonieren ist für Patienten überraschend und angenehm. Die telefonierende MFA hat von der ersten Sekunde die Führung und Kontrolle. Die Gesprächszeit verringert sich üblicherweise um die Hälfte.

Viele unserer Coaching-Praxen arbeiten professionell, sehr entspannt und mit konsequenter Patientenführung mit dieser Methodik.

Herzliche Einladung an MFA's, Praxismanagerinnen und Ärzte

Paul G. Reinstädter

Praxismanagement 2020 - Neue Wege und Optionen **Wenn das Telefon nicht stille steht und**

Freiburg - 12. Februar 2020 - Zeit 15 - 20 Uhr
 Intercityhotel - Bismarckallee 3

Modul 1 - Kreative Zeit und Schnellprechstunde

Patienten lieben die Schnellprechstunde **Patienten an Regeln gewöhnen**

15.00 Die Praxis-Zeit empathisch und effizient gestalten

- Zeitblöcke nach Patienten und Indikationen
- Variable Taktzeiten etablieren
- Wartezeiten für Patienten minimieren

15.30 Moderne und konsequente Patientenführung

- Ziele und Lösungen vorgeben
- Niemals rechtfertigen oder verteidigen
- Überlegen und freundlich deeskalieren

16.00 Die Schnellprechstunde perfekt organisieren

- Anmeldung und Zuteilung festlegen
- Zielgruppe bestimmen
- Die Kommunikation der Helferinnen
- Die ärztliche Kommunikation
- Patienten "erziehen"

16.30 Der empathische Minuten-Gestalter

- Schnellprechstunde - Varianten
- Vorsorgesprechstunde - Flexible Zeiten
- Option - Privatsprechstunde

17.30 Pause

Carpe Diem Med Consult – L-9905 Troisvierges - 26, Grand Rue
 Kontakt : Paul G. Reinstädter
 Mail : cd.medicon@gmail.com

Praxismanagement 2020 - Neue Wege und Optionen

Modul 2 - Telefonieren mit positivem Überraschungseffekt Sympathisch und mit schnellen Entscheidungen

Freiburg - 12. Februar 2020 - Zeit 15 - 20 Uhr

18.00 Überraschende Formulierungen von Anfang an

- Begrüßung mit Wohlfühlbotschaft
- Persönlich ansprechen - Empathie zeigen
- Sofort Initiative übernehmen

18.30 Mit empathischen Fragen öffnen und lenken

- Tempo-Telefonate mit Beschleunigung
- Lenken - niemals rechtfertigen
- Bedürfnisse erfassen - individuelle Gesprächsführung

19.00 Digitale neue Medien nutzen

- Professionelle Voice Mail - immer erreichbar
- Elektronischer Check in - Zeit sparen
- Online Termine - Maximaler Komfort

19.30 Das Überraschungstelefonat

- Mit Überraschung schnell zum Ziel
- Einwände zu Lösungen machen
- Zeitdilemma ausbremsen

20.00

Tagungsende

Verbindliche Anmeldung - Per Mail cd.medcon@gmail.com (formlos)
oder Fax 0035224611052

Dr. med. Thomas Thum

Die Gebühr für den/die erste/n Teilnehmer/in beträgt 390€ - der 2. Teilnehmer/in 145€ - jeder weitere Teilnehmer/in 65 € inklusive Unterlagen, Imbiss und Tagungsgetränke. Der Veranstalter behält sich eine ortsnahe Änderung des Tagungshotels vor. Nach verbindlicher Anmeldung erhalten Sie einige Tage vor der Veranstaltung eine Bestätigung und die Rechnung. Fragen auch zum Anmeldestatus bitte per Email.

Zahl der Teilnehmer/innen

E-Mail

Unterschrift und Stempel

Carpe Diem Med Consult – L-9905 Troisvierges - 26, Grand Rue
Kontakt : Paul G. Reinstädter
Mail : cd.medcon@gmail.com