



# Praxistraining

Gezielte Ansprache  
schwieriger Patienten  
am Telefon und in der Praxis

# Was kann dieses Training leisten?

In der Praxis wird selten an der Qualität im Umgang mit dem Patienten gearbeitet.

Dabei ist in der heutigen Zeit das Image der Praxis ein wichtiger Indikator im Patienten-/Kundenvergleich.

Die Qualität der Kommunikation mit den Patienten ist die persönliche Visitenkarte des „Unternehmens Arztpraxis“ und stärkt seine Kompetenz und Effizienz im Umgang mit Patienten.

## Ziele der Trainingsmaßnahme

- 1) Das Praxispersonal kann mit schwierigen Patienten am Telefon besser umgehen.
- 2) Patientenansprache und Gesprächssituationen in der Praxis sind bedarfsgerecht (auf die jeweilige Praxis abgestimmt) trainiert.

# Inhalte

## Telefonsequenz

- Die positive Begrüßung am Telefon und das gezielte Weiterleiten
- Wie wimmele ich „lästige“ Anrufer erfolgreich ab?
- Umgang mit Terminplanung und Terminverschiebungen am Telefon
- Umgang mit schwierigen Patienten am Telefon

## Praxisgesprächssequenz

- Verhaltensregeln im Umgang mit den Patienten in der Praxis
- Umgang mit schwierigen Patienten und Patientenforderungen
- Einteilung in Patiententypen und entsprechende Vorgehensweisen

# Informationen zum Trainingsablauf

Beginn 7:30 Uhr - Ende ca. 17:00 Uhr

Vor der Praxisöffnung wird das gesamte Praxisteam über die Ziele und den Tagesablauf informiert.

Der Trainer (Praxiscoach) beobachtet und erfasst die aktuellen Gesprächssituationen.

Er gibt direkte Rückmeldungen und unterstützt bei der Umsetzung.

Er informiert den Arzt über die wichtigsten Erkenntnisse.  
In der Mittagspause schult er das gesamte Praxisteam und vereinbart Veränderungen und Gesprächsleitfäden.

Nachmittags wird die Umsetzung begleitet.

**Hinweis:**

Je nach Praxisbedarf kann Telefontraining mehr oder weniger berücksichtigt werden.

## Anmeldung

Bitte kontaktieren Sie uns, wir informieren Sie gern:

PaulySales GmbH  
Dreckenacher Weg 10  
D-56295 Lonnig

Tel. 02625 95994-50  
Fax 02625 95994-51

E-Mail: [info@paulysales.de](mailto:info@paulysales.de)

