



Unternehmensberatung
Kommunikationstraining

Charmant und gewandt am Empfang

*„Es gibt Menschen, die erhellen einen Raum, wenn sie ihn betreten.
Und andere, wenn sie ihn verlassen.“ (René Borbonus)*

Manche Menschen wirken auf uns besonders angenehm und niveauvoll. Wodurch entsteht dieser Eindruck? Immer wenn wir mit anderen Menschen zu tun haben, spielt eine ausschlaggebende Rolle, wie wir uns verhalten und was wir sagen. Das macht unseren persönlichen und geschäftlichen Erfolg aus. Besonders die Mitarbeiter am Empfang repräsentieren die Praxis und sorgen für ein positives Image, binden und gewinnen neue Patienten.

Erfahren Sie in diesem Seminar, wie Sie selbst diesen Eindruck erzeugen und souverän, mit Taktgefühl und mit Stil die Herausforderungen des Berufslebens meistern können.

Das Seminar richtet sich an alle, die ihre Kommunikation charmant, diplomatisch und erfolgreich verbessern wollen.

aus dem Inhalt:

- **Gewandt am Telefon**
 - Die Top-Meldung: „Klasse“ statt Schleiffabrik
 - verbindliche und professionelle Wortwahl
 - Terminvergabe mit System
 - Dauerredner ausbremsen
- **Charmant am Empfang – begrüßen, empfangen, entspannen**
 - relaxt statt gestresst
 - mehr als ein Lächeln: den Patienten herzlich willkommen heißen!
 - Kleider machen Leute– die Psychologie der äußeren Erscheinung
 - sicherer Umgang mit „schwierigen“ Patienten
 - Grundbedürfnisse der Patienten erkennen und erfüllen
- **„fit für alle Fälle“ positiv kommunizieren**
 - Optimierung der Körpersprache
 - Positive Ausdrucksweise – Ihre Sprache spricht für Sie!
 - aggressive Patienten beruhigen
 - Wehleidigkeit ade! Schuld sind immer nur die anderen?
 - Herrlich! Sie werden kritisiert ☺
 - Charmant „nein“-sagen