DA-PTC-26-01

Von A wie Absage bis Z wie Zuzahlung | Sicher und gelassen telefonieren im Praxisalltag | FP



Ob Neupatient, Rückfrage oder Terminvergabe: Der telefonische Erstkontakt prägt maßgeblich das Bild Ihrer Praxis – oft lange bevor ein Patient überhaupt zur Tür hereinkommt.

Gleichzeitig wirkt sich dieser erste Eindruck auch auf die Therapie aus.

Gerade an der Rezeption wird täglich telefoniert – oft unter Zeitdruck, mit anspruchsvollen Gesprächspartnern und vielen parallelen Aufgaben. Umso wichtiger ist ein sicherer, freundlicher und professioneller Umgang am Hörer.

In diesem Praxis-Workshop lernen Sie, wie Sie auch in stressigen Momenten souverän bleiben, Gespräche aktiv führen und dabei wertschätzend und kompetent wirken.

Themen des Kurses:

- Begrüßung & Meldetexte, die Sicherheit geben
- Eine positive Beziehung zum Gesprächspartner aufbauen
- Gespräche lenken, auch bei Terminengpässen oder Beschwerden
- Freundlich bleiben – selbst unter Druck
- Deeskalation & souveräner Umgang mit schwierigen Anrufern
- Klare Gesprächsführung bis zum Abschluss
- Aktives Telefontraining mit typischen Gesprächssituationen
- Persönliches Feedback und konkrete Formulierungsimpulse
- Mehr Freude und Leichtigkeit im täglichen Telefonkontakt

Leitung	Marion Haupt | Praxisinhaberin, Kommunikations-Trainerin, Autorin

Kursgebühr	185,00 €
Beginn	18.11.2026
Ende	18.11.2026
Kurszeiten	Mi. 18.11., 10:00 - 17:00 Uhr
Kursort	Goebelstraße 21, 64293 Darmstadt
Zielgruppe	Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Masseure, Heilpraktiker, Ärzte, Sport- und Gymnastiklehrer, Sportwissenschaftler, Logopäden, Medizinische Fachberufe, Rezeptionisten, Osteopathen
Fortbildungspunkte	