

**Kommunikations-Seminar für Mitarbeiter:innen, die
regelmäßig am Telefon und an der Rezeption
mit Kunden kommunizieren**

"Zeitfresser und festklebende Kunden"

**- elegant und stressfrei
schwierige Kunden am Telefon und in der Praxis
kommunikativ verstehen und führen -**

Referentin:

Ute Grundt (kairos-Kommunikation)

am Samstag, den 04. Mai 2024

9.00 - 17:30 Uhr

plus Follow-Up-Online-Seminar am Samstag, den 01. Juni 2024

max. 12 Teilnehmer:innen möglich!

Seminargebühr: 450 Euro zzgl. Mwst /Person

inkl. Seminarmappe und Follow-Up-Webinar

Anmeldeschluss: 05.04.2024



**TIERÄRZTLICHES
FACHZENTRUM**

**Spitzwegstraße 55
95447 Bayreuth**

Tel.: 0921 - 78 77 888-0
Fax: 0921 - 78 77 888-44

**buero@tieraerztliches-
fachzentrum.de**

Wenn es mal wieder nicht vorangeht

Zeitfresser und festklebende Kunden elegant und stressfrei am Telefon und in der Praxis begleiten.

Für wen ist dieses Seminar geeignet?

- ♥ Alle Mitarbeitenden aus Praxen und Kliniken, die eleganter mit fordernden und festklebenden Kunden umgehen möchten.
Alle Mitarbeitenden, die Anrufe aus der Warteschleife annehmen und immer wieder begrüßt werden mit "endlich erreiche ich hier mal jemanden" oder "ich will jetzt sofort..." .
- ♥ Alle Mitarbeitenden, welche die Wirkung der gewaltfreien Kommunikation nach Rosenberg kennenlernen wollen.

Seminarinhalte:

- ♥ Positive und negative Beeinflussungsfaktoren im Kundenkontakt - wo stehen wir?
- ♥ Telefonate zwischen Station und Labor - weshalb die Kunden nicht wissen, wo Sie anrufen.
- ♥ Wie wir den eigenen Stress nicht beim Kunden abgeben.
- ♥ Das ist kein gewöhnlicher Hund, das ist Othello! Der Name des Tieres - die erste emotionale Brücke zu Ihrem Kunden.
- ♥ Ihre Kunden hören, wenn Sie lächeln.
- ♥ Aktives und passives Zuhören - wie spare ich Zeit?
- ♥ Was tun, wenn Frau Tesa und Herr Pattex mal wieder an der Rezeption festkleben und unterhalten werden möchten?
- ♥ Wie Sie Ihre Kunden zu Beginn des Telefonates abholen können.
- ♥ Vertiefung des Eisberg-Modells aus der Seminarvorbereitung.
- ♥ Die gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg - Wolf oder Giraffe?
- ♥ Bieten Sie Ihren Kunden Lösungen und keine Begründungen.
- ♥ *Pfiffige Antworten auf Aussagen wie "Ich brauche das Medikament JETZT und ich will keine Untersuchung, das ist Abzocke!" oder "Das ist aber teuer!"*
- ♥ Serviceorientierte Terminvereinbarung: "Da kann ich aber nicht, da muss ich zum Pferd!"
- ♥ "Danke ..." - ein wichtiger Grundstein für den nächsten Kontakt

Programm:

**Donnerstag,
11. April 2024
17:00 - 17:20 Uhr**

Pre-Webinar (online von zu Hause aus)

Kurzes Briefing des Seminarablaufes, Fragebogenversand, Zugangsdaten zu einem Lernvideo (schaut man dann in Ruhe vorab an für die Basics)

**Samstag,
04. Mai 2024
8:30 - 17:30 Uhr**

**Tagesworkshop im Seminarraum des Tierärztlichen Fachzentrums Bayreuth
Spitzwegstr. 55, 95447 Bayreuth**

ab 8:30 Uhr	Einlass, Kaffee/Tee
9.00 - 10:30 Uhr	Vortrag/Workshop
10:30 - 11:00 Uhr	Vitalpause
11:00 - 12:30 Uhr	Vortrag/Workshop
12:30 - 13:30 Uhr	Mittagessen
13:30 - 15:00 Uhr	Vortrag/Workshop
15:00 - 15:30 Uhr	Vitalpause
15:30 - 17:00 Uhr	Vortrag/Workshop



**TIERÄRZTLICHES
FACHZENTRUM**

**Samstag,
01. Juni 2024
9:30 - 11:30 Uhr**

Follow-Up-Seminar via Zoom (online von zu Hause aus)

**Verbindliche Anmeldung Seminar
"Zeitfresser und festklebende Kunden"
- elegant und stressfrei
schwierige Kunden am Telefon und in der Praxis
kommunikativ verstehen und führen -**

Seminargebühr: 450 Euro zzgl. Mwst /Person inkl. Seminarmappe und Follow-Up-Webinar

**Das Seminar ist spezifisch auf Tiermedizinische Fachangestellte und
Praxismitarbeiter/innen von Rezeption und Telefon ausgelegt.**

!ANMELDESCHLUSS 05.04.2024!

Tierarztpraxis/Tierärztliche Klinik:

Name, Vorname	Ernährung			Intoleranz
	normal	vegetarisch	vegan	
				auf:
				auf:
				auf:

**bitte entweder per Fax an 0921-78 77 888-44 oder per E-Mail an
buero@tieraerztliches-fachzentrum.de**