



FÖRDERKREIS ZAHNGESUNDHEIT MITTELFRANKEN e. V. (FZM)

Geschäftsstelle: **FZM** – Wettersteinstr. 43, 90471 Nürnberg
Tel.: 0911/2852370 – Fax: 0911/2852369
Bankverbindung: Deutsche Apotheker- u. Ärztebank eG Nbg.,
IBAN DE57 3006 0601 0004 8039 30 BIC DAAEDEDXXX
www.fzm-ev.de - E-Mail: fzm-ev@t-online.de

Der FZM lädt zur Veranstaltung ein:

Der richtige Ton am Telefon – für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!"

Über den erfolgreichen Gesprächsverlauf entscheiden Ihre innere Überzeugung und positive Einstellung. Patienten spüren es in den ersten Sekunden: Wird ihr Anliegen ernst und respektvoll angenommen? Mit praktischen Übungen stärken Sie Ihre Fähigkeiten am Telefon und lernen mit der Vielfachbelastung an der Rezeption besser umzugehen. Trainieren Sie mit mir Ihre Telefonkompetenz

- Richtige und verständliche Vorstellung und Begrüßung
- Verunsicherte und fordernde Patienten, Schmerzpatienten
- Umgangsformen von Wertschätzung und Respekt geprägt
- Gezieltes Beraten und Argumentieren
- Unterschied zwischen konstruktiver und destruktiver Kommunikation
- Sachlich und organisatorisch passend Verbinden
- Anrufbeantworter – sinnvolles Hilfsmittel

Teilnehmergruppe: Zahnarzthelfer/in, ZMA, ZMV, ZMF, Wiedereinsteiger und berufsfremde Profis

Termin: Montag, 30. November 2020, 14:00 bis ca. 19:00 Uhr

Referent: Brigitte Kühn

Ort: arvena – Hotel an der NürnbergMesse, Bertholt-Brecht-Str. 2, 90471 Nürnberg

Kosten: € 50,- je Teilnehmer für Mitglieder FZM und AZ Ansbach
€ 100,- je Teilnehmer für Nichtmitglieder
(incl. kalter Softdrinks)

ACHTUNG: begrenzte Teilnehmerzahl!!!

Für den Vorstand des FZM

Dr. Willi Scheinkönig
1. Vorstand FZM

Dr. Hans-Jürgen Strauß
Kassier

ZA Günter Holzer
Beisitzer

Dr. Frank Krause
2. Vorstand FZM

Dr. Silvia Morneburg
Beisitzer

Dr. Thomas Reinhold
Beisitzer

Dr. Eduard Stark
2. Vorstand FZM

Dr. Manfred Albrecht
Beisitzer

**Anmeldung zur Fortbildung bitte an die FZM-Geschäftsstelle
Fax-Nr.: 09 11 / 2 85 23 69**

Teilnehmer/innen:

FZM-Mitglied

AZ-Mitglied

Nichtmitglied

Einzugsermächtigung

Hiermit ermächtige ich den FZM einmalig die Kursgebühren für o. g. Teilnehmer einzuziehen.

Mandatsreferenz: Verwendungszweck // Unsere Gläubiger-Identifikationsnummer: DE82ZZZ00000712413

IBAN: _____

Bank: _____

BIC: _____

Stempel, Datum, Unterschrift