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 DAAEDEDDXXX
www.fzm-ev.de - E-Mail: fzm-ev@t-online.de

Der FZM lädt zur **Präsenz**-Fortbildung ein.

Die Kunst guter Telefongespräche -
der Ton macht die Praxis

Über den erfolgreichen Gesprächsverlauf unterscheiden Ihre innere Überzeugung und positive Einstellung. Patienten spüren es in den ersten Sekunden: Wird ihr Anlagen ernst und respektvoll angenommen? Mit praktischen Übungen stärken Sie Ihre Fähigkeiten am Telefon und lernen mit der Vielfachbelastung an der Rezeption besser umzugehen. Erfahren Sie, wie Sie auch in anspruchsvollen Situationen souverän und lösungsorientiert agieren.

Grundsätzliches:

- Gesprächsführung mit Struktur und Klarheit
- Praxistipps für einen effizienten Telefonalltag
- Nachbereiten der Telefonate ein Muss
- Abschirmung des / der Chef/in
- Persönlichkeit und Einfühlungsvermögen
- Das wichtigste Instrument Stimme
- Anrufbeantworter oder KI?

Praktisches:

- Richtige und verständliche Vorstellung und Begrüßung
- Verunsicherte und unzufriedene Patienten
- Schmerzpatienten und Patienten mit „Terminwünschen“
- Umgangsformen von Wertschätzung und Respekt geprägt
- Gezieltes Beraten und Argumentieren
- Sachlich und organisatorisch passend Verbinden

Der fordernde Patient:

- Wer zuhören kann, ist klar im Vorteil.
- Unterschied zwischen konstruktiver und destruktiver Kommunikation
- Knifflige Situationen geschickt meistern

Teilnehmergruppe: ZMA, ZMV, ZMF, Wiedereinsteiger und berufsfremde Profis

Termin:	**Montag, 12. April 2027, 14:00 bis ca. 19:00 Uhr**
Referentin:	Brigitte Kühn / https://der-praxis-check.de
Ort:	**Zahnärztehaus Nürnberg, Laufertorgraben 10, 90489 Nürnberg, 3. Stock**
Kosten:	**€ 50,-- pro Person für Mitglieder FZM, AZ Ansbach und Freier Verband** **€ 100,-- pro Person für Nichtmitglieder** incl. Imbiss und Softdrinks

Für den Vorstand des FZM

Dr. Willi Scheinkönig
1.Vorstand FZM

Anmeldung zur Fortbildung bitte an die FZM-Geschäftsstelle
Bevorzugt per E-Mail fzm-ev@t-online.de (oder Fax 09 11 / 2 85 23 69)

Teilnehmer/innen:

_____

☐ FZM-Mitglied ☐ AZ-Mitglied ☐ Freier Verband ☐ 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