

Anmeldung über www.fortbildungen.bioscientia.de

- Die Fortbildung richtet sich an Ärztinnen, Ärzte und Praxisteams, die Teilnehmerzahl ist begrenzt.
- Die Kosten für die Fortbildung betragen 35 € pro TeilnehmerIn. Die Rechnung erhalten Sie nach der Veranstaltung.
- Bitte melden Sie jede Person einzeln an. Wichtig dabei ist: Jede E-Mail-Adresse kann nur 1x pro Online-Fortbildung registriert werden. D. h. jede/r TeilnehmerIn muss mit einer eigenen E-Mail-Adresse angemeldet werden, sofern nicht alle gemeinsam von einem Gerät aus teilnehmen.
- Nach Ihrer Online-Anmeldung erhalten Sie zeitnah eine E-Mail mit Ihrem Einwahllink. Sollten Sie diese nicht erhalten haben, nehmen Sie bitte rechtzeitig vor dem Webinar Kontakt mit uns auf. Sie erreichen uns per Mail über online-veranstaltungen@bioscientia.de, bitte prüfen Sie vorab auch den Spam-Ordner.
- Wir nutzen für die Durchführung Zoom. Bitte informieren Sie sich rechtzeitig über Ihre Einwahlmöglichkeiten (vgl. auch Fortbildungskalender/F&A).



**Hier gelangen Sie direkt zur
Online-Anmeldung**



BIOSCIENTIA
Medizin. Labor. Service.

Bioscientia Labor Ingelheim
Konrad-Adenauer-Straße 17, 55218 Ingelheim
online-veranstaltungen@bioscientia.de



Für Ärzte und Praxisteams

Die Macht des ersten Eindrucks –

Das Telefon als „Visitenkarte“ der Arztpraxis

Mittwoch, 02. September 2026
15:00 – 17:00 Uhr Live

Online-Fortbildung



BIOSCIENTIA
Medizin. Labor. Service.

Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck



Sehr geehrte Frau Kollegin, sehr geehrter Herr Kollege,
liebes Praxisteam,

das Telefon ist die „Visitenkarte“ jeder Arztpraxis – und gleichzeitig wird das Telefon oft von Mitarbeiter/-innen als einer der größten Stressfaktoren beschrieben. Professionelles und kompetentes Telefonieren gehört zu den wichtigsten Aufgaben im Patientenkontakt und trägt erheblich zu Patientenzufriedenheit und Patientenbindung bei.

Der Telefon-Service vermittelt einen ersten und bleibenden Eindruck – und ist ein entscheidendes Kommunikationsmittel zwischen Praxis und Patient. Schließlich werden fast alle Terminvereinbarungen über das Telefon getätigt, Nachfragen gestellt, Wiederholungsrezepte geordert, etc.

Dieses Telefonseminar ist speziell auf die Anforderungen in der Arztpraxis zugeschnitten. Es vermittelt anhand einer Vielzahl typischer Beispiele aus dem Praxisalltag das Know-How für eine souveräne Arbeit am Telefon, von Service-Standards bis hin zu Formulierungshilfen für typische Anlässe.

Wir laden Sie herzlich zu dieser Online-Fortbildung ein und freuen uns auf Ihre Teilnahme.

Ihr Bioscientia Labor
in Kooperation mit Ihrer Laborgemeinschaft

Programm

Mittwoch, 02. September 2026

15:00 – 17:00 Uhr Fortbildung

Referentin

Dr. Andrea Schuhmacher | Diplom-Psychologin,
Beraterin, Trainerin & Coach für Personalentwicklung

Die Lerninhalte im Überblick

- Was Patienten vom Telefon-Service Ihrer Praxis erwarten
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Instrumente zur gezielten Gesprächsteuerung
- Leichter Umgang mit „schwierigen“ Patienten
- Tipps für Kommunikation und Service am Telefon: von der Meldeformel bis zur Verabschiedung