

## Der Empfang - viel mehr als nur „Grüß Gott“ / „Guten Tag“ / „Grüezi“

### Kurzbeschreibung:

Jeder von uns weiß um den berühmten „ersten Eindruck“ und seine Bedeutung. Entsprechend hoch sind die Erwartungen gegenüber Mitarbeitern im Empfang bzw. der Patientenaufnahme. Sie sollten möglichst „eierlegende Wollmilchsäue“ sein, die immer sympathisch, kompetent, belastbar, souverän und diskret sind. Für jeden haben sie ein „offenes Ohr“ und sind Prellbock für Beschwerden.

Nicht immer kann dieses Wunsch-Profil von allen Mitarbeitern in gleicher Weise erfüllt werden. Das ist nur menschlich, denn jeder kann nur die beste Version von sich selbst sein. Und gelebter Service am Empfang bedeutet authentisch sein und individuell, statt gekünstelt und floskelhaft. Wenn dann noch Herzblut und Leidenschaft dazukommen, sind das genau die Faktoren, die Patienten und Besuchern von Anfang an ein „gutes Gefühl“ geben.

Dieser Workshop will motivieren, ermutigen, Wissen auffrischen und neue Ideen und Handlungsalternativen vermitteln.

### Themenschwerpunkte:

- Der erste Eindruck: Ein „Moment der Wahrheit“ - und Sie mittendrin
- Der Blick durch die Brille des Gegenübers
- Umgang mit „schwierigen“ Patienten, Angehörigen, Besuchern etc.
- Serviceorientierte Kommunikation
- Nonverbale Kommunikation: Was wir und andere sagen, wenn wir nichts sagen
- Souveräner Umgang mit Beschwerden und Kritik
- Professionelles Telefonieren

Zielgruppe:

Erfahrenes Personal genauso wie Mitarbeiter, die zukünftig im Empfang, in der Rezeption, der Patientenaufnahme oder in Sekretariaten eingesetzt werden

Dauer:

Vom eintägigen bis hin zum mehrtägigen Seminar - mit oder ohne Training on the job - sind alle Varianten denkbar. Alles eine Frage von Teilnehmerzahl und Intensität...