



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 **Präsenz**-Fortbildung ein.

Telefonieren mit Herz und Kompetenz

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 Fähigkeit am Telefon und lernen, mit der Vielfachbelastung an der Rezeption besser umzugehen.

Grundsätzliches:

- Das Einmaleins der Telefon-Kommunikation
- Terminbestätigungen
- Nachbereiten der Telefonate ein Muss
- Persönlichkeit und Einfühlungsvermögen
- Aktives Zuhören
- Das wichtige Instrument Stimme

Praktisches:

- 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
- Hilfsmittel sinnvoll einsetzen

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

Termin: Montag, 27. April 2026, 14:00 bis ca. 19:00 Uhr

Referentin: Brigitte Kühn

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