

# Online-Workshop: Optimales Terminmanagement & aktive Patientenführung



**Mit einem geschickten Terminmanagement vermeiden Sie Chaos und Überstunden.**

Entwickeln Sie in diesem Online-Workshop konkrete Lösungen für Ihre Praxis und lernen Sie eine souveräne Patientenführung.

Dank der kleinen Teilnehmerzahl (max. 16 TN) und dem interaktiven Charakter des Workshops können Sie reale Probleme aus Ihrem Alltag einbringen und diskutieren. Dabei profitieren Sie vom Erfahrungsaustausch mit anderen MFAs und ZFAs und dem Experten-Rat Ihres Referenten.

**Jetzt anmelden und Platz sichern:**

[www.pkv-institut.de/terminmanagement](http://www.pkv-institut.de/terminmanagement)



**Interaktive  
Gruppen-  
arbeit**

**Kleine  
Teilnehmer-  
zahl**

**Teil  
1**

26.04.2023 - 14:30 bis 18:30 Uhr

## **Das Zeit- und Terminmanagement optimieren**

- Typische Herausforderungen beim Zeit- und Terminmanagement meistern
- Terminkategorien bestimmen und Zeitfenster für jede Kategorie schaffen
- Zeitfresser erkennen und wie Sie damit umgehen können
- Die telefonische Erreichbarkeit mit moderner Technik optimieren
- Wie Sie die Wartezeiten in Ihrer Praxis deutlich verkürzen

**Teil  
2**

10.05.2023 - 14:30 bis 18:30 Uhr

## **Gesprächsführung an der Anmeldung, am Telefon und im Sprechzimmer**

- Souveräne Kommunikation bei der Terminvergabe über alle Kanäle
- Termingespräche sicher aufbauen und führen
- Proaktive Kommunikationsführung auch mit schwierigen Patienten
- Wertschätzend aus unnötigen Diskussionen aussteigen
- Kontrollierter Umgang mit ungerechtfertigten und gerechtfertigten Beschwerden



**Ihr Referent: Dietmar Karweina**

Dietmar Karweina berät Arztpraxen zu den Themen Patientenführung, Mitarbeiterführung, Teamkommunikation und Selbstzahlerleistungen.

# Anmeldung



Noch heute per Fax an **089-452 28 09 50**

Per Post: PKV Institut GmbH, Goethestraße 66, 80336 München  
Online: [www.pkv-institut.de/terminmanagement](http://www.pkv-institut.de/terminmanagement)

## Technische Voraussetzungen

Sie benötigen ein Arbeitsgerät wie PC, Laptop oder Tablet mit Internetverbindung.  
Daran angeschlossen muss ein Headset und eine Kamera sein, damit Sie an der direkten Interaktion teilnehmen können.

## Abschluss

Sie erhalten automatisch nach Abschluss des Online-Workshops Ihre Teilnahmebestätigung. Um ein personalisiertes Zertifikat zu erhalten, beantworten Sie nach dem Workshop online wenige Fragen korrekt.

## Kursgebühr

<b>Einzelpreis</b>	<b>420 Euro</b> Preis/Person
<b>Teampreis</b> Ab 2 Teilnehmenden aus der gleichen Praxis.	<b>320 Euro</b> Preis/Person

**Ja,** ich möchte am 2-teiligen Online-Workshop „Optimales Terminmanagement & aktive Patientenführung“ teilnehmen.

## Bitte ankreuzen:

Praxis  Privat  MFA/Arztpraxis  ZFA/Zahnarztpraxis

Praxisname (nur ausfüllen, wenn Rechnung an die Praxis erfolgen sollen)

Nachname, Vorname

Praxis- oder Privatadresse: Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

E-Mail-Adresse (Wichtig: Hier erhalten Sie Ihren Zugang.)

Ort, Datum

Unterschrift Teilnehmerin oder Unterschrift Arzt/Ärztin  
(wenn Rechnung an die Praxis geht)



233-OW-TM

**Jetzt  
anmelden  
& Platz  
sichern!**

Es nehmen \_\_\_\_\_ weitere Personen teil.

Nachname, Vorname

E-Mail-Adresse

Nachname, Vorname

E-Mail-Adresse

## Storno:

Sie können bis einen Monat vor dem 1. Workshop-Teil kostenlos stornieren. Bei einem Rücktritt danach wird der Teilnahmebetrag fällig und eine Stornierung ist nicht mehr möglich. Selbstverständlich haben Sie jederzeit die Möglichkeit, eine/n Ersatzteilnehmer/in zu bestimmen.

## Impressum

Diese Broschüre wird herausgegeben von PKV Institut GmbH,  
Goethestraße 66, 80336 München  
Bildnachweis: Shutterstock/wavebreakmedia, Shutterstock/fitzkes