



Auflage: 1. Auflage 2012  
Seiten: 48  
Einband: Video-DVD mit Begleitbuch im  
Schuber  
ISBN: 978-3-86867-054-7  
Artikelnr.: 6031  
Erschienen: Januar 2012

#### Quintessenz Verlags-GmbH

 Ifenpfad 2-4  
12107 Berlin  
Deutschland

 +49 (0) 30 / 76180-5

 +49 (0) 30 / 76180-680

 [info@quintessenz.de](mailto:info@quintessenz.de)

 <http://nginx/deu/de>

## Buch-Information

**Autoren:** Gabriele Hopfensperger (ehem. Oppenberg)

**Titel:** Unsere Zahnarztpraxis

**Untertitel:** Souverän am Telefon

**Kurztext:**

Volles Wartezimmer, anspruchsvolle Patienten, lebhafter Praxisalltag – und ständig klingelt das Telefon. Ein ruhiges und freundliches Telefonat ist nicht immer einfach. Doch das Gespräch am Telefon hinterlässt immer einen bleibenden Eindruck.

"Unsere Zahnarztpraxis: Souverän am Telefon" vermittelt auf anschauliche und unterhaltsame Art die wichtigen Grundsätze der professionellen Kommunikation am Telefon einer Zahnarztpraxis. Buch und Film ergänzen einander und bieten ein knackiges und lehrreiches Gesamtkonzept als Training für das gesamte Praxisteam. Zahlreiche Beispiele, Tipps und Tricks sorgen dafür, dass Sie auch in anspruchsvollen Situationen souverän reagieren. Wertvolle Ideen zum organisatorischen Praxisablauf runden das Thema ab.

**Aus dem Inhalt:**

- Arbeitsplatz Telefon: Telefonanlage, Headset, Telefonnotiz
- Telefonkultur: Meldeformel, Anrufbeantworter, Weiterleitung, Warteschleife
- Erfolgreiches Telefonieren: Vorbereitung, Gesprächsablauf, Fragetechniken, positives Formulieren, Probleme und Lösungen
- Patientenbetreuung: Terminmanagement, neue Patienten, Schmerzpatienten, Konfliktsituationen

**Fachgebiet(e):** Praxismanagement, Praxisteam