

## **Souverän telefonieren mit Krankenkassen und dem MDK - Jeder Dritte, der anruft, wird erschossen...**

Termine: 18.-19.04., 23.-24.07., 15.-16.10.2018

Ort: 51069 Köln

Teilnahmegebühr: 550,00 EUR (zzgl. gesetzl. MwSt.)

**Veranstalter:** [Rüdiger Freudendahl – Kommunikation im Medizincontrolling](#)

**Veranstaltungsort:** Leskanpark Köln, Waltherstr. 49, 51069 Köln

### **Uhrzeiten:**

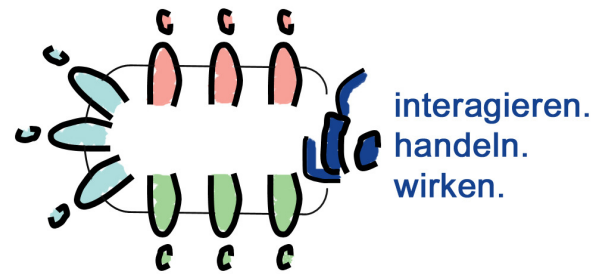
1. Tag: 10:00 Uhr bis 17:15 Uhr

2. Tag: 09:00 Uhr bis 16:15 Uhr

### **Inhalt:**

„Wozu ein Telefontraining? Ich kann doch telefonieren.“ Doch der Alltag im Medizincontrolling zeigt, dass Mitarbeiter am Telefon oft große Defizite haben – z.B. eine unsichere Sprechweise oder mangelhafte Gesprächsführung. Für den Gesprächspartner klingt das dann oft wie: „Hallo, was kann ich gegen Sie tun?“ Am Telefon sind Sie erste Anlaufstelle für unterschiedlichste Fragen, Wünsche und Beschwerden im Medizincontrolling. Vor diesem Hintergrund wird neben der fachlichen Kompetenz eine sichere Kommunikation immer wichtiger. In diesem Seminar verbessern Sie ihre Fähigkeit, verbindlich und souverän Telefonate mit Krankenkassen-Mitarbeitern und dem MDK zu führen.

- Grundregeln für die telefonische Gesprächsannahme: Wie werde ich von meinen Gesprächspartnern als höflich und souverän wahrgenommen?
- Kompetente Sprache am Telefon – Satzbau, Killerformulierungen, Wortschatztraining
- Telefonische Beschwerden annehmen, oder: „Jeder Dritte, der anruft, wird erschossen – zwei haben schon angerufen...“
- Professionelle Gesprächstechniken im Umgang mit Ärzten, der Pflege, MDK-Prüfern und Mitarbeitern von Krankenkassen
- Praktische Übungen mit individuellem Trainerfeedback: Wie Sie Ihr Verhalten in schwierigen Telefonaten deutlich verbessern.



**Zielgruppe:** Medizincontroller, Kodierfachkräfte, Casemanager, DRG-Beauftragte und Qualitätsmanager, die

- professioneller und wirksamer Telefongespräche durchführen wollen.
- gelassener und souveräner bei Beschwerden und Konflikten am Telefon reagieren wollen.

Sie erhalten nach Seminarabschluss eine Teilnahmebescheinigung.

Die Teilnahmegebühr beträgt 550,00 EUR zzgl. MwSt. **Mitglieder der DGfM erhalten 10 % Rabatt auf die Teilnahmegebühr.**

Eine [Anfahrtsbeschreibung](#) und ein [Anmeldeformular](#) finden Sie unter dem jeweiligen Link.