

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

Termine: 24.-25.06., 07.-08.10.2020

Ort: 51069 Köln

Teilnahmegebühr: 650,00 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

In den letzten Jahren hat das Vorverfahren mit den Kostenträgern stark an Bedeutung gewonnen. Der telefonische Falldialog wird aufgrund gesetzlicher Änderungen immer häufiger genutzt, um das zeitaufwendige und kostenintensive MDK-Verfahren zu umgehen. Mitarbeiter im Medizincontrolling benötigen dabei neben der Fachkompetenz vor allem eine sichere Telefonkommunikation.

Doch gerade hier haben Mitarbeiter häufig große Defizite - z.B. eine unsichere Sprechweise oder Mängel in der Gesprächsführung. Für den Gesprächspartner klingt das dann wie: „Hallo, was kann ich gegen Sie tun?“ In diesem Seminar verbessern Sie ihre Fähigkeit, verbindlich und souverän Telefonate im Medizincontrolling zu führen.

### **Inhalt:**

- Grundregeln für die telefonische Gesprächsführung: Wie werde ich von meinen Gesprächspartnern als höflich und zugleich souverän wahrgenommen?
- Kompetente Sprache am Telefon - Satzbau, Killerformulierungen, Wortschatztraining
- Telefonische Falldialoge mit den Kostenträgern führen, oder: „Jeder Dritte, der anruft, wird erschossen – zwei haben schon angerufen...“
- Professionelle Gesprächstechniken im Umgang mit Krankenkassen, Ärzten und dem MDK

- Praktische Übungen mit individuellem Trainerfeedback: Wie Sie Ihr Verhalten in schwierigen Telefonaten deutlich verbessern.

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

- sich professionell auf telefonische Falldialoge vorbereiten wollen.
- gelassen und souverän mit schwierigen Gesprächspartnern am Telefon umgehen wollen.

Sie erhalten nach Seminarabschluss eine Teilnahmebescheinigung.

Die Teilnahmegebühr beträgt 650,00 EUR zzgl. MwSt. **Mitglieder der DGfM erhalten 10 % Rabatt auf die Teilnahmegebühr.** Falls Sie als Mitglied der DGfM eingeloggt sind, wird der Preis bereits reduziert angezeigt.

[Weitere Informationen](#), sowie eine [Anfahrtsbeschreibung](#) und ein [Anmeldeformular](#) finden Sie unter dem jeweiligen Link.