

Kurz, knackig und kompetent -

**Souverän telefonieren im hektischen Praxisalltag**

Telefonstress ade! Mit klaren Strukturen, einfachen Tricks und souveränem Auftreten erledigen Sie Anrufe effizient – auch in vollen Praxen.

Telefonate sind die Visitenkarte Ihrer Praxis — sie entscheiden über Terminvereinbarungen, Patientenzufriedenheit und den Arbeitsrhythmus des Teams. Dieser Vortrag zeigt sofort anwendbare Techniken, wie Sie auch in hektischen Phasen souverän bleiben: von der richtigen Begrüßung über strukturierte Informationsabfrage bis zum klaren Abschluss und Nachfassen. Fokus liegt auf Einfachheit, Reproduzierbarkeit und auf Messbarkeit der Verbesserungen im Praxisalltag.

- Anrufe schnell und freundlich strukturieren (Begrüßung — Anliegen klären -nächster Schritt).
- Dringlichkeit von Anliegen sicher einschätzen und Prioritäten setzen.
- Konflikt- und Beschwerdesituationen am Telefon deeskalierend führen.
- Zeitgewinnende Gesprächsformeln nutzen, ohne unhöflich zu wirken.
- Verbindliche Vereinbarungen treffen und Rückruf-/Follow-up-Regeln etablieren.

**Referent:**

Friedrich W. Schmidt ist Inhaber von Schmidt Training und Beratung in Herdecke. Er ist ausgebildeter Krankenkassenbetriebswirt und ausgewiesener Experte im Gesundheitswesen. Seine mehrjährige Ausbildung als Trainer und Berater absolvierte er unter anderem an der Universität Dortmund und an der BUGH Wuppertal mit Schwerpunkt Organisationsentwicklung. Vor der Gründung seines eigenen Unternehmens war er in verschiedenen Linien- und Stabsfunktionen tätig, unter anderem in Marketing, Schulung und Training bei Krankenkassenverbänden sowie in Dienstleistungsunternehmen. Ein Schwerpunkt seiner Arbeit liegt in der Begleitung und Förderung von Zahnärzten, Kieferorthopäden sowie kompletten Praxis- und Teamstrukturen. Schmidt steht für nachhaltige Entwicklung von Teamkompetenz, Patientenzufriedenheit und Praxisstrukturen.

**ANMELDUNG UNTER → [WWW.BZKR.DE](http://WWW.BZKR.DE) / FORTBILDUNG**

Es gelten Anmelde- und Teilnahmebedingungen für Fortbildungsveranstaltungen der BZK Rheinessen  
→ [www.bzkr.de](http://www.bzkr.de) Bereich Fort- und Weiterbildung

Kurs Nr.  
26770004

Fortbildungspunkte  
/

Wann?  
25.04.2026  
09:00-12:30 Uhr

Wo?  
Hörsaal  
ZMK-Klinik