



# FÖRDERKREIS ZAHNGESUNDHEIT MITTELFRANKEN e. V. (FZM)

Geschäftsstelle: **FZM** – Wettersteinstr. 43, 90471 Nürnberg  
Tel.: 0911/2852370 – Fax: 0911/2852369  
Bankverbindung: Deutsche Apotheker- u. Ärztebank eG Nbg.,  
IBAN DE57 3006 0601 0004 8039 30 BIC DAAEDEDXXX  
[www.fzm-ev.de](http://www.fzm-ev.de) - E-Mail: [fzm-ev@t-online.de](mailto:fzm-ev@t-online.de)

Der FZM lädt zur **Präsenz**-Fortbildung ein.

## Der richtige Ton am Telefon – für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance!"

Über den erfolgreichen Gesprächsverlauf entscheiden Ihre innere Überzeugung und positive Einstellung. Patienten spüren es in den ersten Sekunden: Wird ihr Anliegen ernst und respektvoll angenommen? Mit praktischen Übungen stärken Sie Ihre Fähigkeiten am Telefon und lernen mit der Vielfachbelastung an der Rezeption besser umzugehen.

- Das Einmaleins der Telefon-Kommunikation
- Persönlichkeit und Einfühlungsvermögen
- Das wichtige Instrument Stimme
- Aktives Zuhören
- Richtige und verständliche Vorstellung und Begrüßung
- Verunsicherte und fordernde Patienten, Schmerzpatienten ...
- Umgangsformen von Wertschätzung und Respekt geprägt
- Positive Formulierungen

**Teilnehmergruppe:** ZMA, ZMV, ZMF, Wiedereinsteiger und berufsfremde Profis

**Termin:** Dienstag, 11. März 2025, 14:00 bis ca. 19:00 Uhr

**Referentin:** Brigitte Kühn

**Ort:** Zahnärzthehaus Nürnberg, Laufertorgraben 10, 90489 Nürnberg, 3. Stock

**Kosten:** € 50,- pro Person für Mitglieder FZM, AZ Ansbach und Freier Verband  
€ 100,- pro Person für Nichtmitglieder  
incl. Imbiss und Softdrinks

Für den Vorstand des FZM

Dr. Willi Scheinkönig  
1. Vorstand FZM

**Anmeldung zur Fortbildung bitte an die FZM-Geschäftsstelle  
Bevorzugt per E-Mail [fzm-ev@t-online.de](mailto:fzm-ev@t-online.de) (oder Fax 09 11 / 2 85 23 69)**

Teilnehmer/innen:

---

---

FZM-Mitglied       AZ-Mitglied       Freier Verband       Nichtmitglied

### Einzugsermächtigung

Hiermit ermächtige ich den FZM einmalig die Kursgebühren für o. g. Teilnehmer einzuziehen.  
*Mandatsreferenz: Verwendungszweck // Unsere Gläubiger-Identifikationsnummer: DE82ZZZ00000712413*

IBAN: \_\_\_\_\_

Bank: \_\_\_\_\_

BIC: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Stempel, Datum, Unterschrift