

# Einladung zur Weiterbildungsveranstaltung für Tiermedizinische Fachangestellte

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

hiermit möchten wir herzlich zu unserer Weiterbildungsveranstaltung für **Tiermedizinische Fachangestellte** in Bad Krozingen einladen.

**Mittwoch, den 28. November 2018**  
14:00 Uhr – 19:00 Uhr  
(inkl. 1-stündiger Pause)

im **Tierärztliches Fach- &  
Überweisungszentrum**  
Tulpenbaumallee 16b  
79189 Bad Krozingen

## Themen:

### 1. Von Aufnahme bis Zahlung:

"Wie kann ich vom ersten Kontakt an eine gute Kundenbeziehung herstellen und den Kunden optimal durch die Konsultation begleiten?"

Dos & Don'ts für professionellen Service und positive Kundenkommunikation vom Telefon über Rezeption bis zur Kasse inkl. Tipps & Tricks für den Alltag.

### 2. Umgang mit Nörglern, Vielfragern, Neinsagern & Co:

"Wie kann ich auch schwierige Kunden & Situationen cool und souverän meistern?"

Definiton & Umgang mit Konflikten, Methoden & Wege zu einer stressfreien Kundenkommunikation auch mit „nervigen“ Typen.

**Referentin:** Antje Blättner, Tierärztin, Redakteurin & Kommunikationstrainerin,  
Miteigentümerin vetcom GmbH

**Kosten:** 23,80 € inkl. Ust und Verpflegung.

Um eine verbindliche **Anmeldung bis spätestens zum 31. Oktober 2018** wird gebeten per Mail an [info@kleintierchirurgie.com](mailto:info@kleintierchirurgie.com) oder per Fax an 07633 - 9242 789.

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.

Herzliche Grüße  
Dr. Kai Morich und das Praxisteam

Mit freundlicher Unterstützung von:



Anmeldung bitte an [info@kleintierchirurgie.com](mailto:info@kleintierchirurgie.com) bzw. Fax: 07633/9242789  
Hiermit melde ich mich zur Fortbildungsveranstaltung an.

Name: .....

Rechnungsadresse: .....

Email-Adresse: .....

Faxnummer: .....

Praxisstempel: .....

**Bankverbindung:**

Deutsche Apotheker- und Ärztebank

IBAN: DE30 300 6060 1000 660 6385

BIC: DAAEDEDXXX

Verwendungszweck: Name des Teilnehmers, "Weiterbildung TMFA"