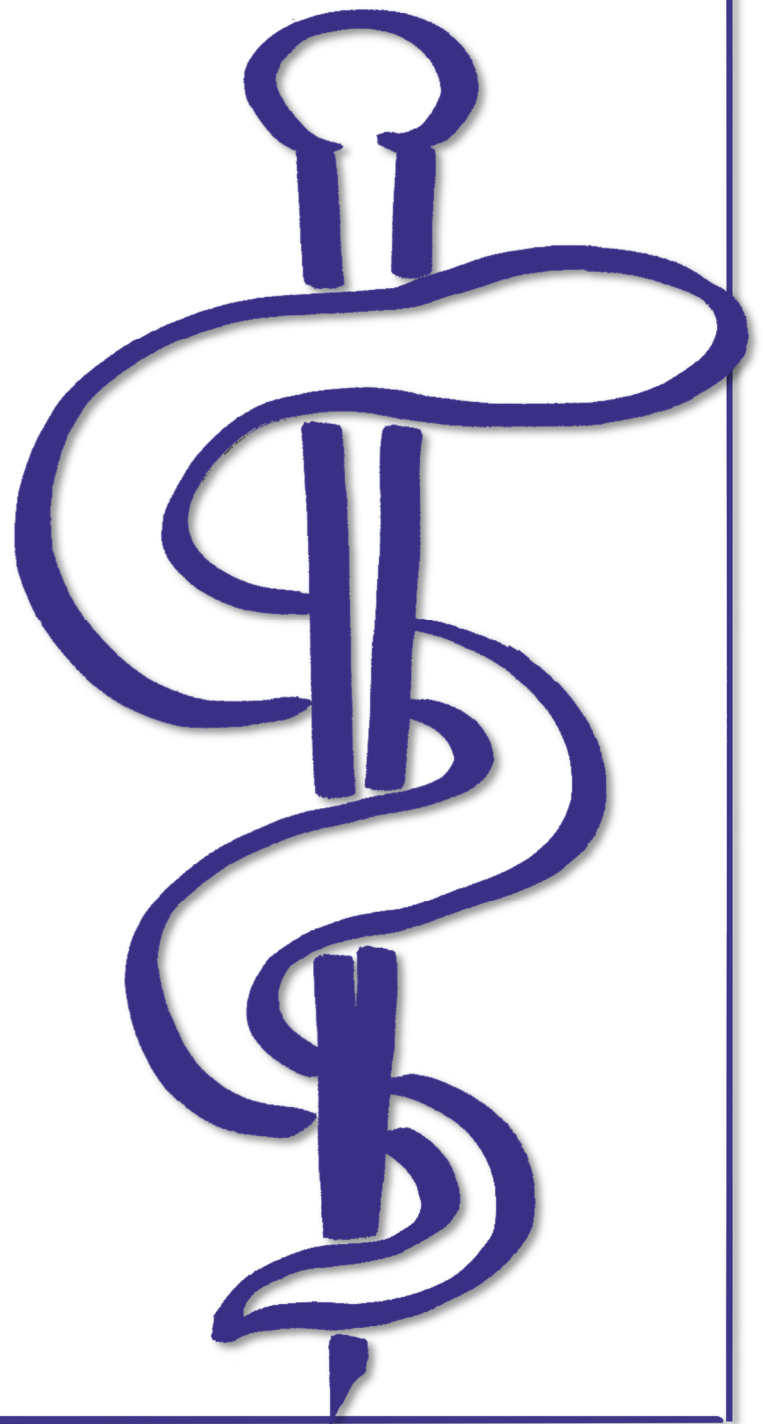
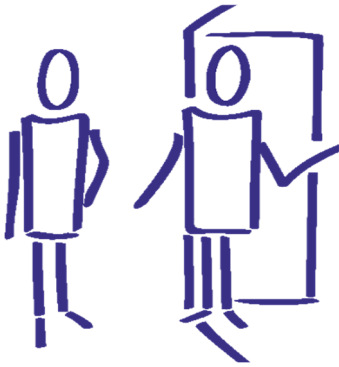


Themenkatalog

Patienten erfolgreich behandeln



Empfang und Telefonetikette

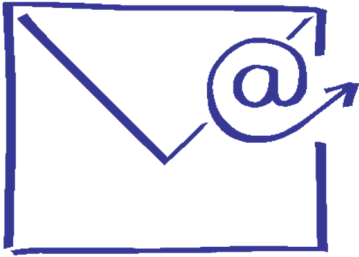


Im direkten oder telefonischen Kontakt mit Patienten werden Mitarbeiter werden oft als „Aushängeschild“ für die gesamte Praxis gesehen. In diesem Seminar geht es um die Fähigkeit, charmant und gleichzeitig professionell aufzutreten um Patienten mit Empathie, Vertrauenswürdigkeit und Kompetenz zu überzeugen.

Inhalte

- Der erste Eindruck: wie er entsteht und wie Sie ihn beeinflussen
- Der persönliche Auftritt – gekonnter Einsatz von Körpersprache
- Empfang, Begrüßung und Betreuung von Patienten
- Sensibler Umgang mit Patienten und Informationen
- Small Talk – Sinn und Einsatz im Patientenkontakt
- Telefonetikette: Erfolgsfaktoren am Telefon
- Stimme und Sprachverhalten
- Kommunikationsbarrieren und -hindernisse überwinden
- Positiv formulieren und Gesprächskiller vermeiden
- Kommunikationsverhalten, Informationsaustausch
- Sicherheit in jeder Situation: Was sag ich, wenn...?
- Souverän bleiben im Umgang mit unangenehmen Gesprächspartnern
- Mit Beschwerden professionell umgehen, eigenständig und positiv lösen (Z.W.El.G.-Modell)

Professionell und doch persönlich



Lernen Sie, Ihre Briefe und E-Mails zeitgemäß und individuell zu gestalten. Sie erfahren die wichtigsten Neuerungen bei DIN-Regeln, Gestaltung und im modernen Leseverhalten der Patienten.

Befreien Sie Ihre Texte von verstaubten Phrasen und Floskeln.

Zahlreiche praktische Übungen helfen Ihnen, klar, leicht verständlich und positiv zu formulieren. So macht Schreiben Spaß!

Inhalte

- Sich auf das neue Leseverhalten einstellen
- Gestaltung und Inhalt: Was hat sich verändert?
- Neue DIN-Norm 5008 (Beispiele)
- Bildhafte Sprache statt Behördendeutsch
- Wie schreibe ich wem? Patientenorientiert und verständlich schreiben
- Die bittere Pille: Negatives positiv formulieren
- Sicher in der E-Mail-Etikette: Was ist erlaubt? Was nicht?
- Vom Problem zu Ziel: auf Beschwerden lösungsorientiert antworten
- „Wir essen Oma!“ - Die wichtigsten Kommaregeln
- Tipps und Tricks für knackige Texte

Fruchtbarer Boden: Auf Wunsch mit Beispielen aus Ihrer Praxis!

Der ‚schwierige‘ Patient

Empathisch und kompetent reagieren



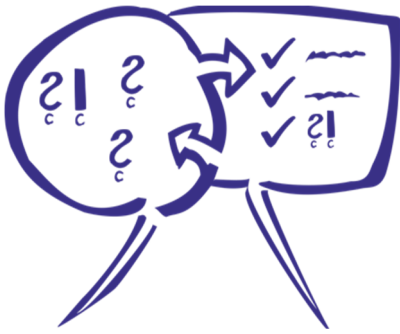
Besonders bei ängstlichen, nervösen oder aufgebrachten Gesprächspartnern ist ein freundliches, souveränes und lösungsorientiertes Auftreten wichtig.

Lernen Sie Vertrauen aufzubauen und die Behandlung des Patienten positiv zu gestalten.

Inhalte

- Patiententypen erkennen und individuell betreuen
- Der Körper spricht mit: Mimik und Gestik deuten und gezielt einsetzen
- Wie Sie Übersprungshandlungen erkennen und richtig reagieren
- Bote und Botschaft: Negative Botschaften von der Person trennen
- Die Angst des Patienten verstehen und Vertrauen aufbauen
- Die Auswirkung von Patientenangst auf die Behandelnden
- Sicher und souverän auftreten bei unangenehmen Gesprächspartnern
- Professionell kommunizieren: Barrieren erkennen und überwinden
- Auf Widerstände von Patienten geschickt reagieren

Gekonnt beantworten und auflösen



Greifen Sie Bedenken, Sorgen und Befürchtungen von Patienten aktiv auf und räumen Sie Widerstände aus dem Weg. Gehen Sie gezielt auf Argumente und Wünsche ein, um zu überzeugen und den kurz- und langfristigen Umsatz zu steigern. Lernen Sie, wie Sie Einwände im Gespräch positiv aufgreifen und in einen Vorteil umwandeln.

Inhalte

- Die persönliche Einstellung und Motivation des Patienten erkennen
- Individuell reagieren auf unterschiedliche Patiententypen
- Den Nutzen bildhaft und überzeugend darstellen
- Wie kommuniziere ich service- und lösungsorientiert?
- Vom Nein zum Ja - Innere Blockaden des Patienten auflösen
- 5 Techniken bei Einwänden - Argumentieren statt „dagegen reden“
- Argumentationsstrukturen in der Praxis
- Analyse und Auswertung des Gesprächsverhaltens

Beschwerden als Chance



Manchmal ist Unmut subtil - dann bedarf es Feingefühl, den Ärger wahr zu nehmen. Andere Patienten treten dominant oder aggressiv auf, sodass Sie sich provoziert oder eingeschüchtert fühlen. Lernen Sie, diese Herausforderung kompetent anzunehmen, zu lösen und durch professionelles Verhalten zu überzeugen.

Inhalte

- Die Bedeutung von Beschwerden erkennen
- Erwartungshaltung und Resultat: die Enttäuschung verstehen
- Das Gesprächsklima richtig beeinflussen
- Die richtigen Gesten - Wertschätzung und Initiative zeigen
- Das unterschiedliche Verhalten der Patienten im Ernstfall
- Lösungen finden: im Gespräch überzeugen und positiv kommunizieren
- Beschwerden annehmen und lösen mit Z.W.E.I.G.
- Die drei goldenen Schlüssel nach Jason Teteak
- Selbstmanagement - Ihre individuellen Ressourcen für den Beschwerdefall

Vertrauen und Sympathie



Lernen Sie, die richtige Balance aus Nähe und Distanz zu Patienten und Angehörigen herzustellen. Um auch in schwierigen oder unangenehmen Momenten sensibel und professionell zu reagieren, lernen Sie praktische Tipps und Tricks für Ihre anspruchsvolle Aufgabe.

Inhalte

- Welche Kommunikationsmodelle sind grundlegend für das Verstehen?
- Das Gesicht sagt mehr als tausend Worte
- Die Basisemotionen nach Paul Ekman
- Körpersprachliche Signale verstehen und gezielt einsetzen
- Distanzzonen im Patientenkontakt - Berührungsängste abbauen
- Rapport: eine positive und vertrauensvolle Atmosphäre erzeugen
- Do's and Don'ts im Gespräch mit Patienten und Angehörigen
- Professionell auftreten: Moderne Umgangsformen vor Ort
- Wie vermittele ich Sicherheit? Umgang mit ängstlichen Menschen
- Erwartungshaltung und Resultat: die Enttäuschung verstehen
- Wie verhalte ich mich kompetent in schwierigen Situationen?
- Auf Aggression souverän reagieren
- Ressourcenkorb: Flexibel reagieren in unterschiedlichsten Situationen

Erfolgreich zusammen arbeiten



Von der losen Gruppe zu einem leistungsstarken Team:
Lernen Sie, Kollegen besser zu verstehen und
gemeinsame Ziele für die Praxis zu erreichen.
Entwickeln Sie mehr gegenseitiges Verständnis und
erleben Sie Erfolge durch gelungene Kommunikation.

Inhalte

- Das Team als Visitenkarte
- Die Außenwirkung bewusst gestalten
- Die Team-Uhr und ihre Bedeutung
- Phasen der Teamentwicklung - Wie entsteht Teambildung?
- Was gibt es für jeden einzelnen dabei zu beachten?
- Wie tauschen wir Informationen aus? Was ist für wen wichtig?
- Feedback richtig geben und annehmen
- Konfrontieren, ohne zu verletzen
- Mit schwierigen Situationen konstruktiv umgehen
- Gemeinsam Ziele für die Praxis erreichen
- Denkhüte nach Edward de Bono im praktischen Einsatz
- Die goldenen Regeln des Miteinanders
- S.M.A.R.T.E - Ziele für das Team

Kommunizieren mit Persönlichkeit



Warum reagiert der eine so und der nächste ganz anders? Erhalten Sie Einblick in unterschiedliche Persönlichkeiten, Arbeitsstile und Motivatoren. Praktisch anwendbares Wissen hilft Ihnen, Konflikte zu verringern und erfolgreich mit Vorgesetzten, Kollegen und Kunden umzugehen.

Inhalte

- Persönlichkeitsanalyse nach dem 4-Typen Model mit Auswertung
- Rollen- und Kommunikationsverhalten der Persönlichkeitstypen
- Den eigenen Arbeitsstil und den Stil der Anderen erkennen
- Selbst- und Fremdbild der Typen
- Verhalten der einzelnen Persönlichkeitstypen in Konfliktsituationen
- Motivatoren und Kommunikationsstile erarbeiten
- Angemessen und typenorientiert reagieren
- Flexibilität entwickeln und authentisch bleiben

Souverän agieren in schwierigen Situationen

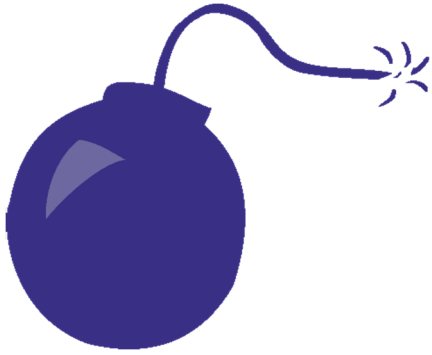


Mit den richtigen Strategien können Sie auch in kritischen oder belastenden Situationen mit Patienten oder Kollegen klar, wertschätzend und zielgerichtet kommunizieren. Lernen Sie, konstruktive Lösungen zu ermöglichen, die Kooperationsbereitschaft und das gegenseitige Verständnis zu erhöhen.

Inhalte

- Grundlagen der Kommunikation und Kommunikationsmodelle
- Bote und Botschaft: Negative Botschaften körpersprachlich entschärfen
- Kommunikationstechniken in der Praxis:
 - (Aktives Zuhören, Meta-Kommunikation, Reframing, Ich-Botschaften)
- Sinnvoll strukturieren, Fragetechniken u.a. nach Steve de Shazer
- Ich und der Andere - Umgang mit Emotionen auf beiden Seiten
- Kritikgespräche und schwierige Gespräche strategisch vorbereiten
- War das die Absicht? Die eigenen Signale überprüfen und verbessern
- Fehlentwicklungen im Gespräch bemerken und korrigieren
- Nebelkerzen oder klare Sicht? Das Milton - Modell in der Praxis

Win-Win statt Eskalation



Auch in den besten Praxen und Kliniken kommt es zu Konflikten. Erfahren Sie mehr über Hintergründe, Ursachen und Abläufe von Konflikten und erhalten Sie praktische Tipps und Tricks, um mit Ihrer Kommunikation wertschätzend und professionell tragfähige Lösungen herbei zu führen.

Inhalte

- Vom Problem zum Konflikt - wie Konflikte entstehen
- Anzeichen und problematisches Verhalten erkennen und gegensteuern
- Bedeutung der (Körper-)Sprache in Konflikten
- Die Pyramide des Vertrauens und ihre praktische Anwendung
- Interkulturelle Konflikte vermeiden
- Die Eskalationsstufen nach Friedrich Glasl
- Konfrontieren, ohne zu verletzen
- Deeskalationstechniken in schwierigen Situationen
- Unangenehme Gespräche professionell führen
- Ablauf eines Konfliktgespräches, Rahmen und Grenzen setzen
- Fallbeispiele und Lösungserarbeitung
- Methoden des Selbstcoachings im Konfliktfall

Beratung - Entwicklung Strategien

Ihr Partner für Weiterbildung

Mit unseren Angeboten unterstützen wir Sie und Ihr Team dabei, den steigenden Anforderungen im Praxisalltag gerecht zu werden.

Vermeiden Sie häufige Fehler in der Kommunikation, beugen Sie Stress im Team vor und sorgen Sie für begeisterte Patienten.

Lernen Sie, mit den richtigen Strategien zu überzeugen und als Praxisteam in Bestform zu glänzen.

Wir stimmen jedes Seminar exakt auf Ihre speziellen Wünsche und Bedürfnisse ab. Ihr Wunschthema ist nicht dabei?

Schreiben oder sprechen Sie uns einfach an und erhalten Sie ein individuelles Angebot!

A handwritten signature in dark blue ink, reading "Andrea Mills".

Andrea Mills M.A.

Beratung - Entwicklung - Strategien

Lizenziertes Lehrinstitut der European Coaching Association e.V.
und der International Association of Coaching Institutes