



Fortbildungsangebot für (Zahnarzt-)Praxis und MVZ





Unser Seminarangebot im Überblick:

Kommunikation und Stressprävention für Mitarbeiter & Teams

Schön, dass Sie da sind! Fit am Empfang und bei der Patientenkommunikation	1
Erfolgreiche Kommunikation in der Arztpraxis – auch in schwierigen Momenten einen kühlen Kopf bewahren	2
Situationsgerechte Kommunikation mit Patienten, Angehörigen und Kollegen	3
Konflikt- und stressfrei Handeln lernen – auch in fordernden Situationen angemessen reagieren	4
Training: Strategien und Methoden zum nachhaltigen Stressabbau	5
TEAM: Toll, ein anderer macht's! Im Team erfolgreich sein	6
Die lieben Kolleginnen und Kollegen – das interdisziplinäre Miteinander am Arbeitsplatz	7
Mit Service Patienten gewinnen und binden	8
Marketing: Wunschpatienten gewinnen, Patienten binden – mit Herz und Verstand	9
Beschwerdemanagement	10
Andere Länder, andere Sitten – Interkulturelle Kompetenz für die Arztpraxis	11

Unsere Führungskompetenz-Module für Praxismanager & Praxisinhaber

Mitarbeitergespräche führen – aber wie?	12
„Nicht geschimpft ist Lob genug!“ Wertschätzung, eine Anleitung für Praxismanager und Praxisinhaber	13

Neben diesen Angeboten stimmen wir gerne weitere Themen individuell auf Ihre Bedürfnisse ab.

Über [go] connecting

13



Schön, dass Sie da sind! Fit am Empfang und bei der Patientenkommunikation

Die Patienten drängeln am Empfang, das Telefon klingelt ununterbrochen, die Kollegin benötigt Ihre Hilfe und der Chef braucht eine Unterlage In diesem praxisorientierten Workshop lernen Sie Strategien, wie Sie trotz Stress und Hektik eine positive Außenwirkung bei Ihren Patienten erzielen.

Zielgruppe:

Dieser Workshop richtet sich an Praxisteams, die lernen möchten, trotz der manchmal hektischen Umstände souverän und gelassen mit ihren Patienten zu kommunizieren und wertschätzend umzugehen.

Seminardauer:

4 UE, z. B. von 15.00 – 18.00 Uhr

Teilnehmerzahl:

bis 14 Teilnehmer



Inhalte:

- Der erste Eindruck zählt – der „Empfang“ als Visitenkarte
- Wie Patientenerwartungen und -bedürfnisse erfüllen?
- Der souveräne Umgang in Stresssituationen
- Sprache, Haltung, Kommunikation
- Erfolgreiche Kommunikation mit schwierigen Patienten
- Atmosphäre schaffen und im Gedächtnis bleiben
- Wertschätzung zeigen und Vertrauen bilden

Methoden:

Vortrag, Diskussion, Moderation, Reflexion



Erfolgreiche Kommunikation in der Arztpraxis– auch in schwierigen Momenten eine „kühlen“ Kopf bewahren

Im Praxisalltag wird man in der Kommunikation sowohl mit Patienten als auch mit Angehörigen und Kollegen ständig gefordert und vor neue Situationen gestellt. Ob „face to face“ oder am Telefon – eine der Situation angemessene Kommunikation trägt zur Patientenzufriedenheit bei, unterstützt ein positives Betriebsklima in Ihrem Team und kann dazu beitragen, Konflikte stressfrei abzubauen.

Zielgruppe:

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter des Praxisteam, die ihre kommunikativen Fähigkeiten verbessern möchten und auch in Konfliktsituationen adäquat, d.h. der Situation entsprechend, reagieren möchten.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 14 Teilnehmer



Inhalte:

- Grundlagen der Kommunikation
- Gesprächsführung – auch am Telefon
- Konfliktmanagement
- Die positive Einstellung zum Gesprächspartner
- Aktives Zuhören und positive Einwandbehandlung
- Fragetechniken und deren Einsatz
- Der richtige Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Die eigene Konfliktfähigkeit erhöhen

Methoden:

Vortrag, Diskussion, Moderation, Reflexion



Situationsgerechte Kommunikation mit Patienten, Angehörigen und Kollegen

Der Praxisalltag fordert rund um die Uhr Kommunikation mit Patienten und Kollegen – und das auch in Stresssituationen. Individuell auf Situation und Gesprächspartner abgestimmte Kommunikation kann dabei helfen, Spannungen und Ängste abzubauen, Sicherheit zu geben und nicht zuletzt maßgeblich zur Genesung der Patienten beizutragen. Gleichzeitig unterstützt sie ein positives Betriebsklima – Patienten und Kollegen fühlen sich wertgeschätzt und Konflikte können so vermieden werden.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Praxispersonal aller Fachbereiche.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 14 Teilnehmer



Inhalte:

Ziel des praxisorientierten Trainings ist die Vermittlung von kommunikativen Kenntnissen und Fähigkeiten im Umgang mit Patienten, Angehörigen und Kollegen.

- Analyse von Stärken und Schwächen bei der Kommunikation mit unterschiedlichen Zielgruppen wie Patienten, Angehörige, Kollegen
- Patientenkommunikation
- Patientenbedürfnisse erkennen
- Aufklären, Wertschätzung zeigen und Vertrauen bilden
- Atmosphäre schaffen und positiv im Gedächtnis bleiben

Methoden:

Referat, Reflexion, Feedback



Konflikt- und stressfrei Handeln lernen – auch in fordernden Situationen angemessen reagieren

Kommunikation im Praxisalltag ist nicht immer leicht. Patienten sind oft verunsichert, überfordert oder haben sehr hohe Erwartungen. Ärzte und Kollegen sind durch ihren straffen Zeitplan stark beansprucht – da kann die Freundlichkeit schon mal auf der Strecke bleiben. Gerade in stressbedingten und konfliktbeladenen Situationen ist aber „Fingerspitzengefühl“ bei der Kommunikation eine Grundvoraussetzung, um Spannungen abzubauen, zu deeskalieren und so Konflikte zu vermeiden.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Praxismitarbeiter, die ihr Kommunikationsgeschick in schwierigen Situationen verbessern möchten.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 14 Teilnehmer



Inhalte:

Ziel dieses Seminars ist es, schwierige Gesprächssituationen zu bewältigen und ein angemessenes Verhalten zu erlernen oder zu verbessern. Kommunikation – besonders in schwierigen Situationen – soll zukünftig positiv und gewinnbringend für alle Beteiligten gestaltet werden.

- Grundregeln der Kommunikation
- Möglichkeiten der situationsgerechten Kommunikation (Kommunikationsmodelle)
- Konflikte: Entstehung, Wahrnehmung, Analyse
- Analyse von Stärken und Schwächen bei der Kommunikation mit Patienten, Angehörigen, Kollegen, Ärzten, Vorgesetzten
- Berücksichtigung individueller Kommunikationssituationen
- Konfliktverhaltensmuster und -vorschläge

Methoden:

Referat, Reflexion, Feedback, Moderation, praktische Übungen



Training: Strategien und Methoden zum nachhaltigen Stressabbau

Menschen in Gesundheitsberufen stehen mehr denn je unter extremem Zeit- und Leistungsdruck. Der daraus resultierende Stress dominiert häufig den Arbeitsalltag. Die belastenden Folgen sind unübersehbar: Stimmungsschwankungen, Krankmeldungen, längerfristiger und kostspieliger Arbeitsausfall oder Jobwechsel sind an der Tagesordnung.

Wir bieten dem Stress Paroli, indem wir Wissen über die Stressfaktoren vermitteln und mit einfachen, alltagstauglichen Übungen die Widerstandsressourcen Ihrer Mitarbeiter stärken.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Praxispersonal aller Funktions- und Fachbereiche.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 14 Teilnehmer



Inhalte:

In diesem Workshop erkennen die Teilnehmer ihre individuellen Stressmuster und stellen sich ihren persönlichen „Werkzeugkoffer“ für den Umgang mit Stress zusammen.

- Was ist Stress eigentlich genau?
- Stress – Was passiert in unseren Köpfen, was in unseren Körpern?
- Individuelle Belastungen/Stressauslöser identifizieren
- Stressreaktionen und bisherige Bewältigungskompetenzen beleuchten
- Die Stress-Ampel – Zusammenhang von innerer Bewertung und Intensität der Stressreaktion
- Stresstyp-Test – Lösungsorientierte Wege im Umgang mit den inneren „Antreibern“
- Viele praktische Übungen: Atemtechniken als Soforthilfemaßnahme, Visualisierungsübungen und körperliche Aktivierungsübungen (Auswahl)

Methoden:

Theoretische Grundlagen, praktische Übungen, Einzelübungen, Reflexion, Analyse/Feedback



TEAM: „Toll, ein anderer macht’s!“ – Im Team erfolgreich sein!

Erfolgreiches Arbeiten im Team macht Spaß und schafft ein positives Betriebsklima. Hand in Hand agieren, sich aufeinander verlassen können, ohne Kommunikationsschwierigkeiten – das alles sind Komponenten, die motivieren und den Teamzusammenhalt fördern. Letztendlich profitieren auch die Patienten von zufriedenen, motivierten und an einem Strang ziehenden Mitarbeitern.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Praxispersonal aller Funktions- und Fachbereiche.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 12 Teilnehmer



Inhalte:

- Was ist Teamarbeit?
- Positive Auswirkungen von Teamarbeit
- Individuelle Voraussetzungen für gute Teamarbeit
- Kommunikation in der Gruppe
- Ist-Zustand / Soll-Zustand
- Rollenverteilung
- Ich und die anderen
- Teamregeln und Leitsätze

Methoden:

Referat, Reflexion, Feedback, praktische Übungen



Die lieben Kolleginnen und Kollegen – das interdisziplinäre Miteinander am Arbeitsplatz

Unterschiedliche Vorstellungen, Anforderungen und Erwartungen machen die interdisziplinäre Zusammenarbeit in der Praxis nicht immer einfach. Weitere Faktoren, wie z. B. Zeitdruck oder nicht vorhandenes Verständnis, führen häufig dazu, dass das gewünschte Miteinander zu einem Gegeneinander wird – das Klima kühlt spürbar ab. Meinungen prallen aufeinander, die Fronten verhärten sich und zwischenmenschliche Konflikte entstehen. Sowohl der Einzelne als auch die Teams sind zunehmend belastet.

Das Ziel dieses Seminars ist es, die Grundlagen einer von Wertschätzung geprägten Zusammenarbeit aufzuzeigen, Probleme und damit verbundene Konflikte rechtzeitig zu erkennen und diese mit geeigneten Methoden zu lösen.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Praxispersonal aller Funktions- und Fachbereiche.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 12 Teilnehmer



Inhalte:

- Faktoren für ein gutes Miteinander
- Interdisziplinäre Kommunikation: Miteinander reden
- Wertschätzung: Auswirkungen auf den Einzelnen und das Kollegium
- Emotionale Kompetenz einsetzen
- Konflikte angemessen lösen
- Das alltägliche Miteinander: Wünsche und Leitlinien formulieren

Methoden:

Referat, Reflexion, Feedback, praktische Übungen



Mit Service Patienten gewinnen und binden

Die Ansprüche von Patienten an die ärztliche Versorgung steigen. Patientenorientierter Service wird ein zunehmend wichtiger Faktor für die Außenwahrnehmung der Praxis. Der Patient erwartet neben guter medizinischer Versorgung auch ein entsprechendes Maß an Dienstleistungsmentalität. Wird diese nicht erbracht, kann dieses das Image der Praxis deutlich beeinträchtigen, Wettbewerbsnachteile drohen. Patientenorientierter und wertschätzender Umgang gepaart mit der entsprechenden Dienstleistungsbereitschaft sind wesentliche Bestandteile, die zum erfolgreichen Betreiben der Praxis beitragen.

Ziel des Seminars ist die Sensibilisierung der Mitarbeiter auf die zunehmende wichtige Komponente „Dienstleistung“ im Praxisalltag.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter aller Funktions- und Fachbereiche, die mit Patienten arbeiten.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 14 Teilnehmer



Inhalte:

- Was ist eigentlich Service?
- Service als Imagefaktor
- Die Mitarbeiter als Repräsentanten der Praxis
- Erwartungen des Patienten
- Dienstleistung und Wertschätzung
- Ausgewählte Servicemaßnahmen wie Beratungs- und Informationsblätter, Recallsystem, Check up / Vorsorge, Patientenveranstaltungen

Methoden:

Referat, moderierte Gesprächsführung, Reflexion, Analyse/Feedback



Marketing: Wunschartienten gewinnen, Patienten binden – mit Herz und Verstand

Der Patient von heute erwartet von seinem Arzt neben erstklassiger medizinischer Kompetenz auch eine patientengerechte Kommunikation und Information. Um den Patienten dauerhaft zu binden, muss es immer wieder gelingen, diesen in den Mittelpunkt zu stellen und dieses auch zu vermitteln. Dabei kommt dem Praxisteam eine besondere Bedeutung zu. Darüber hinaus sind Marketing und Öffentlichkeitsarbeit hervorragende Möglichkeiten, die eigene Praxis zu positionieren, sich vom Wettbewerb abzuheben und so neue Patienten zu gewinnen.

Zielgruppe:

Dieser Workshop richtet sich an Praxisteams, die ein praxisindividuelles Konzept für die Patientengewinnung und -bindung erarbeiten möchten.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 14 Teilnehmer



Inhalte:

- Positionierung der Praxis bei Wunschartienten
- Konzeption von Marketingmaßnahmen: u.a. Corporate Design, Homepage/ Smartphone/Tablet, Praxisflyer
- Kommunikation: Der Patient als Kunde

Methoden:

Referat, Reflexion, Feedback, Ideenschmiede



Beschwerdemanagement

Immer wieder kann es im Praxisalltag zu Beschwerden von Patienten kommen. Doch eine Beschwerde ist kein Grund zur Resignation, sondern kann eine Chance bieten, die eigene Kompetenz weiter auszubauen und Patienten durch gelungene Kommunikation enger an sich zu binden. In diesem Workshop werden deshalb wichtige Methoden und Techniken für ein positives und patientenorientiertes Beschwerdemanagement vermittelt.

Zielgruppe:

Der Workshop richtet sich an alle, die in der täglichen Patientenbetreuung, sei es am Empfang oder im Untersuchungszimmer, kommunikativ gefordert sind.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 14 Teilnehmer



Inhalte:

Ziel des Workshops ist die Verbesserung der Kommunikationskompetenzen, um Patienten einen positiven und professionellen Eindruck zu vermitteln. Besonderer Fokus wird auf Beschwerden bzw. den Umgang mit schwierigen Patienten gelegt.

Behandelt werden u.a. die Themen

- Wozu Beschwerdemanagement?
- Was ist eigentlich eine Beschwerde?
- Leistung und Erwartung
- Bestandsaufnahme
- Beschwerdeannahme
- Grundlagen der Beschwerdekommunikation: Vorgehen bei Beschwerden
- Patiententypologien

Methoden:

Vortrag, Reflexion, Feedback, moderierte Gesprächsführung, praktische Übungen
Theoretische Grundlagen, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeit



Andere Länder, andere Sitten – Interkulturelle Kompetenz für die Arztpraxis

Die Begegnung und der Umgang mit Menschen verschiedener kultureller Herkunft und mit unterschiedlichen Wertvorstellungen gehört längst zum Berufsalltag in vielen Gesundheits- und Sozialberufen. Die Fähigkeit, interkulturelle Kontexte zu erkennen und zu berücksichtigen ist eine wichtige Schlüsselqualifikation, um Missverständnisse, Stress und Konflikte zu vermeiden und Handlungsoptionen zu generieren – insbesondere im oftmals von Zeitdruck und Vorschriften geprägten Arbeitsumfeld der Arztpraxis. Gelingende Kommunikation und ein für alle Beteiligten zielführendes Handeln im interkulturellen Kontext setzt das Wissen und die Erkenntnis über die eigenen Werte, Grenzen und kulturellen Wurzeln voraus, ebenso wie über die des Gegenübers. Ein solches Wissen ist die Grundlage, um Ärger und Unverständnis zu reduzieren und das Gegenteil, nämlich Verständnis, zu entwickeln.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an alle Mitarbeitenden mit Patientenkontakt.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 14 Teilnehmer



Inhalte:

- Vermittlung von Schlüsselkompetenzen zur interkulturellen Verständigung
- Kulturelle Prägungen und Wertvorstellungen: Selbst- und Fremdrelexion, Perspektivwechsel
- Interkulturelle Kommunikation
- Konstruktiver Umgang mit kulturellen Unterschieden (Kulturdimensionen, Wertorientierungen und Verhalten), u.a. Umgang mit Hierarchien, Umgang mit Zeit/Zeitmanagement, direkter versus indirekter Kommunikationsstil, Sachorientierung versus Beziehungsorientierung, Individualismus versus Kollektivismus

Methoden:

Referat, moderierte Gesprächsführung, Fallbeispiele, Reflexion, Analyse/Feedback



Führungskompetenz: Mitarbeitergespräche führen – aber wie?

Ohne motivierte Mitarbeiter ist der Praxisalltag nur schwer zu bewältigen. Umso wichtiger ist die regelmäßige Kommunikation. Bei diesem Seminar lernen die Teilnehmer wie sie sich zielgerichtet auf ein Mitarbeitergespräch vorbereiten und dieses erfolgreich durchführen. Es wird vermittelt, wie die Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten verbessert werden kann und Missverständnisse vermieden werden können. Weiterhin werden die Möglichkeiten der Mitarbeiterbeurteilung und das Festlegen und Formulieren von Zielen besprochen.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an (Nachwuchs-) Führungskräfte / Praxisinhaber.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 12 Teilnehmer



Inhalte:

- Verschiedene Gesprächsanlässe und ihre Ziele
- Vorbereitung auf ein Mitarbeitergespräch
- Regeln für ein Mitarbeitergespräch
- Die Wirkung von Ich/Du-Botschaften
- Sach- und Beziehungsebene
- Gesprächstechniken
- Tabus: Was Sie auf keinen Fall tun sollten
- Beurteilung von Mitarbeitern (Lob und Kritik)
- Zielvereinbarungen und Maßnahmenplan

Methoden:

Theoretische Grundlagen, moderierte Gesprächsführung, Reflexion, Analyse/Feedback



Führungskompetenz: „Nicht geschimpft ist Lob genug!“ Wertschätzung, eine Anleitung für Praxismanager und Praxisinhaber

Sie wissen um die Kraft der Wertschätzung in der Zusammenarbeit mit Ihren Mitarbeitern? Sie respektieren Ihre Mitarbeiter und loben Sie häufig? Trotzdem haben Sie das Gefühl, dass Ihre Anerkennung nicht immer oder nicht richtig ankommt? Oder, dass die Wahrnehmung Ihrer Mitarbeiter eine andere zu sein scheint?

Dieses Seminar zeigt Ihnen die Schlüsselfaktoren wertschätzender Führung auf. Sie lernen, wie jeder Mitarbeiter Wertschätzung auf unterschiedliche Art und Weise erlebt, und wie Sie erkennen, welche Ansprache in welcher Situation die richtige ist. Erfahren Sie mehr über die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter und wie Sie echte Anerkennung als Motivationsfaktor nutzen können. Das Seminar sensibilisiert darüber hinaus, Wertschätzungshindernisse aufzuspüren und vermittelt viele praktische Werkzeuge, um diese zu lösen.

Zielgruppe:

Das Seminar richtet sich an Praxismanager und Praxisinhaber.

Seminardauer:

Halb- oder Ganztagesveranstaltung

Teilnehmerzahl:

bis 12 Teilnehmer



Inhalte:

- Wertschätzung im Arbeitsalltag
- „Nicht geschimpft ist Lob genug“ – was ist eine wertschätzende Haltung?
- Anerkennung von Wertschätzung als Gesundheits- und Produktivitätsfaktor
- Wertschätzung & Mitarbeitermotivation
- Erfolgsfaktoren für die Weiterentwicklung der Mitarbeiter
- Die richtigen Worte finden – auch Kritik wertschätzend äußern

Methoden:

Theoretische Grundlagen, moderierte Gesprächsführung, Reflexion, Analyse/Feedback



Über [go] connecting

Wir sind erfahrener Anbieter von Seminaren/Trainings/Workshops und haben uns auf den Gesundheitsbereich spezialisiert. Ob Institution, Unternehmen, Krankenhaus oder Altenpflegeeinrichtung – dank unserer qualifizierten Dozenten sind wir thematisch breit aufgestellt und können nahezu jeden Kundenwunsch erfüllen. Mit unseren Fortbildungen vermitteln wir nachhaltiges Know-how in den Bereichen Kommunikation, Teamarbeit, Gesundheitsmanagement und Führung sowie zu ausgewählten Fachthemen.

Wir entwickeln individuelle Schulungskonzepte und unterstützen bei der Planung und Durchführung von Fortbildungsprogrammen.

Ein weiterer Schwerpunkt unserer Arbeit liegt in der Beratung und Begleitung von Mitarbeitern und Teams bei neuen oder sich ändernden Arbeitsabläufen, z. B. Umstrukturierungen.

Darüber hinaus ...

... unterstützen wir medizinische Einrichtungen und Unternehmen bei der Positionierung ihres Angebotes im Gesundheitsmarkt. Dazu gehört die strategische Beratung ebenso wie die Umsetzung von Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen wie zum Beispiel Homepage, Broschüre und Imagefilm.

Sprechen Sie uns gerne an!

Tel: 0611. 7244441
seminare@go-connecting.de



*Hinweis:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern i.d.R. die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat lediglich redaktionelle Gründe.