

# Umgang mit Patientenbesitzern

## Interaktiver Workshop für Tierärzte

### Kommunikation in der Tierarztpraxis

#### Wozu sollten Sie teilnehmen?

Sie wissen selber aus dem Alltag, dass nicht alle Patientenbesitzer gleichermassen offen und kooperativ sind. Behandlungsentscheidungen können auch zu Unsicherheiten, Missverständnissen und Unzufriedenheit führen. Emotionen oder angelesenes Online-Halbwissen können sich leicht zu einem anstrengenden und zeitraubenden Gespräch entwickeln. Das muss aber nicht sein!

Ziel ist es schliesslich gemeinsam mit dem Tierbesitzer die beste Lösung für Mensch und Tier zu finden.



#### Studienprogramm mit Mut zur Lücke

Leider wird im Studium dem Thema Kommunikation keine Aufmerksamkeit geschenkt. In diesem Tagesprogramm wird Ihnen speziell von einer Tierärztin für Tierärzte aufbereitetes Wissen mit viel Praxis und Spass vermittelt. Fragen wie

- Wie baue ich ein gutes Gespräch auf und übernehme die Führung der Konsultation?
- Wie erkläre ich Befunde & Diagnosen, so dass der Kunde sie versteht?
- Wie gehe ich mit emotionalen Besitzern um?
- Wie biete ich weitergehende Diagnostik und Zusatzleistungen überzeugend an?

werden behandelt. Natürlich können Sie die Techniken auch auf den Umgang mit Kollegen und Mitarbeitern anwenden. Mit Sicherheit wird dieses Wissen Ihren Arbeitsalltag erleichtern.

#### Techniken im Programm

Uhrzeit: 9:00-17:00

Interpersonelle Kommunikation Kommunikationsmodelle: Einführung, Überblick und praktische Anwendung
Unterschätzte Schätze der Kommunikation: Zuhörtechniken
Non-verbale Kommunikation Körpersprache mit jeweiligen Praxissequenzen
Partizipative Entscheidungsfindung (Shared decision making) in der Praxis
Schwierige Gespräche führen (Umgang mit Emotionen, Euthanasie, Finanzen)

## **Lernziel**

Erkennen Sie bei sich und den Patientenbesitzern typische Kommunikationsmuster. Spielerisch erlernen Sie in praktischer Anwendung nützliche Techniken, mit welchen Sie ein Gespräch souverän und zu beiderseitiger Zufriedenheit führen können. Ein Schlüssel dabei ist, dass Sie vermehrt bewusst agieren als unbewusst reagieren.

Das Resultat ist ein entspannter Umgang mit den Patientenbesitzern, als auch, als angenehmer Nebeneffekt, mit Kollegen und Personal.

**Wann:** 15.Mai 2019

**Veranstaltungsort:** Nonnenweg 21, 4055 Basel

**Kosten:** CHF 399.-

Im Kursgeld inbegriffen sind die Kaffeepausen-Verpflegung, die Seminarunterlagen sowie das Kurszertifikat.

Die Veranstaltung wird mit **2 Bildungspunkten GST** anerkannt.

**Seminarleitung:** Ellen Preussing

- Tierärztin (Tierärztliche Hochschule Hannover/D) und Inhaberin von Lightwings Preussing (gegründet 2014).
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung als Führungskraft in namhaften Unternehmen (Gruppen- und Abteilungsleiterin), Mentor und Coach
- Besuch diverser Weiterbildungen in den Bereichen Führung und Kommunikation, Erwachsenenbildung(Lehre&Didaktik (IH London & SGD/D)), Psychologie (Allgemeine Psychologie (Universität&VH Basel/CH), Arbeitspsychologie (FH Hamburg/D)), Coaching (CSF).



Ellen Preussing DVM, Email: [info@lightwings-consulting.com](mailto:info@lightwings-consulting.com),

Phone:+41 445852007, [www.lightwings-consulting.com](http://www.lightwings-consulting.com)