



Programm zur Fortbildung am 08.11.19, von 08:00 bis 12:00 Uhr  
**SeCoMe** – Ihr Medical Manager | Hauptstr. 92 | 40668 Meerbusch

## „Kommunikationstraining im Gesundheitswesen“ - Modul I

Optimale Außen- und Innenwirkung durch kommunikationsstarke und zugewandte  
Mitarbeiter – Erfolg durch Zufriedenheit und Weiterempfehlung

**08:00 Uhr**

**Begrüßung und Moderation**

**Dr. Markus Groteguth** | Vorstand NRNW eG

**Regine Woywod** | Geschäftsführerin Kommunikationstraining WORT:GUT

**08:15 - 9:00 Uhr**

**Äußere Kommunikation (Basiswissen)**

Wie wirken Menschen auf Menschen? Wie wirken wir auf unsere Patienten?

Bedeutung für die Innenwirkung (Team) und Außenwirkungen (Ruf der Praxis)

*Übung: Emotionen der Patienten erkennen*

09:00 - 9:15 Uhr

Pause

**09:15 - 10:00 Uhr**

**Worte und Formulierungen für eine verbesserte Kommunikation**

Motivation und Leichtigkeit in der täglichen Verantwortung, lösungsorientierte  
Worte

*schriftlicher Übungsteil*

10:00 - 10:15 Uhr

Pause

**10:15 - 11:00 Uhr**

**Die Kommunikation am Telefon**

Der richtige Umgang mit schwierigen Patienten am Telefon. Wichtige  
Begrüßungssätze

11.00 – 11.15 Uhr

Pause

**11:15 - 12:00 Uhr**

**Das Ergebnis:**

Kommunikation als Grundlage einer Therapie; Mehr Zufriedenheit und  
Einsatzfreude

Fragen und Diskussionen; Aussicht auf Teil II