



Zufriedene Patienten

Bessere Kommunikation

Glückliches Team

Auch
digital
möglich

Unsere Seminare für Ihren Praxiserfolg



ÜBER UNS

WAS WIR TUN

Wir sensibilisieren Ihre Mitarbeiter für Patientenorientierung

Als eine der ersten Trainingsagenturen in Deutschland bieten wir seit 2001 speziell auf die Anforderungen im Gesundheitswesen zugeschnittene Konzepte an und tragen damit erfolgreich dazu bei, dass die Patientenbedürfnisse stärker in den Mittelpunkt gelangen. Durch die Spezialisierung auf das Gesundheitswesen, unsere Qualifikation und Erfahrungen garantieren wir unseren Kunden eine hochwertige qualitätsorientierte Unterstützung auf dem Stand der Zeit und den Teilnehmern einen spannenden und kurzweiligen Trainingstag.

WIE WIR DENKEN

Individuelle Konzepte speziell für das Gesundheitswesen

Wir bieten ärztlich qualitätsgesicherte Konzepte und Seminare für das Gesundheitswesen. Unser Fokus liegt dabei auf leicht umsetzbarem Input und lockerer Wissensvermittlung in entspannter Atmosphäre. Dabei legen wir besonderen Wert auf Praxisorientierung durch Erfahrungsaustausch, Gruppenübungen und Rollenspiele. Wir arbeiten durch best practise Transfer aus anderen Einrichtungen aus dem Gesundheitswesen am Puls der Zeit und vermitteln das notwendige theoretische Wissen zielgruppengerecht.

DAS TEAM

med2day wurde von Dr. med. Fabian Stehle (Arzt, Ernährungsmediziner, Zert. Gesundheitsökonom) und Kathrin Stehle (Dipl. Kauffrau, Bankkauffrau, Kommunikationstrainerin) gegründet. Wir beide haben das Gesundheitswesen aus den verschiedenen Perspektiven kennengelernt: als Patienten, als Leistungserbringer und als Berater, Trainer und Coaches. Durch langjährige Tätigkeit in der Medizin-Industrie mit Führungs- und Projektleitungs-Erfahrung (DAX-Konzerne) können wir unterschiedliche Sichtweisen integrieren und in unseren Trainings nutzen.



DR. MED. FABIAN STEHLE

Patientenzufriedenheit
& Prozessoptimierung



KATHRIN STEHLE

Kommunikation
& Teamführung

Mit einem
kleinen Netzwerk
von motivierten Trainern
bieten wir Ihnen
Spezial-Kompetenz
für Ihr Team!

REFERENZENZEN

Zufriedene Kunden - aus allen Bereichen des Gesundheitswesens. Wir haben über die Jahre viele und breite Erfahrungen mit allgemeinmedizinischen Praxen bzw. Hausarztpraxen, Innere Medizin, HNO und vielen mehr gesammelt.



Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/kunden-referenzen-kundenzufriedenheit

UNSERE SEMINARE - PRAXISERPROBTER ERFOLG

KOMMUNIKATION & SERVICE

Der Inhalt eines Gespräches trägt nur zu 7% zu der Bedeutung für Kommunikation bei.

Wir vermitteln Ihrem Team alle wichtigen Faktoren, die positiv auf Gesprächsführung mit Patienten einwirken. Wir beleuchten die Erfolgsfaktoren in der Kommunikation und sensibilisieren anhand deren Grundeinstellungen die Bedeutung von Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Patientenorientierung.

TELEFON & ANMELDUNG

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance – begeistern Sie Ihre Patienten!

Das Telefon wird oft als lästiges Medium in Praxen betrachtet und auch der Empfang wird unterschätzt. Wir zeigen Ihnen die Bedeutung dieser Orte als Erfolgsfaktoren für einen guten ersten Eindruck.

Lernen Sie die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon und an der Anmeldung kennen!

ZUFRIEDENE PATIENTEN

Patientenzufriedenheit wird primär durch die Interaktion mit Ärzten & Praxisteam bestimmt.

Wir zeigen Ihnen, was wir aus anderen Branchen lernen können und demonstrieren anhand aktueller Studien die Bedeutung von Kommunikation und Service. Wir schärfen den Begriff Dienstleistungsqualität und vermitteln Erfolgsfaktoren im Service. Dabei bringen wir Ihnen bei, was Patientenorientierung bedeutet.

IGEL-LEISTUNGEN

Der Verkauf von Selbstzahlerleistungen erfordert Fach- und Methodenkompetenz.

In unserem Verkaufsseminar lernen Sie, wie Sie Ihre Patienten überzeugend zu sinnvollen Zusatzleistungen beraten und auch Themen wie Eigenleistungen und Zuzahlungen elegant und souverän kommunikativ begleiten. Wir erarbeiten erfolgreiche Argumentationsketten und stärken Ihre Überzeugungskraft.

PERSONAL-FÜHRUNG & MIT-ARBEITERBINDUNG

Wir vermitteln Ihnen die wichtige Theorie von Führungsstilen, Motivation, Feedback & Change Prozessen.

Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für erfolgreiche Personalführung im Praxisalltag. So managen Sie auch schwierige Situationen und erhöhen Zufriedenheit und Mitarbeiterbindung.

EINZELCOACHING & BERATUNG

Wir coachen Sie zu allen Herausforderungen im Kontext Ihrer Praxistätigkeit.

Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für Selbstmanagement, Praxisorganisation, Stimm- und Sprechcoaching, erfolgreiche Personalführung, Karriere, strategische Ausrichtung der Praxis & Co.

Wir beraten Sie
jederzeit gerne unter
mail@med2day.de
oder unter
+49 8102-8729511

Mehr Informationen finden Sie unter www.med2day.com/trainings

auch in
Kombination
hybrid
möglich

LERNFORMEN

PRÄSENZSEMINAR

Direkt in Ihrer Praxis

Verbringen Sie mit uns einen abwechslungsreichen Seminartag in Ihrer Praxis. So fühlen Sie sich bei Praxisübungen wohl in Ihrer gewohnten Arbeitsumgebung. Wir können uns dadurch gleichzeitig ein Bild Ihrer Arbeitsumgebung machen und z.B. Ausstattung am Telefonarbeitsplatz oder Organisation an der Anmeldung überprüfen. Unsere Tipps bzw. unser Wissen, wie es andere Praxen machen, hilft, um den Sprechstundenalltag noch besser zu meistern.

WEB-SEMINAR

Live über das Internet an Ihrem PC oder Tablet

Wir treffen uns zu einem definierten Zeitpunkt „live“ im Internet und bringen Ihnen die Lerninhalte persönlich in digitaler Umgebung bei. Weil Aufwand für die Anreise entfällt, können wir die Trainings auch gut auf 2 Nachmittage aufteilen und zwischen den Terminen einige Wochen warten. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, das Wissen aus dem 1. Termin im Alltag anzuwenden und zu üben. Offene Punkte klären wir dann im 2. Treffen.

E-LEARNING

Flexibel abrufbare digitale Module

Unsere E-Learnings sind als fertig programmierte Lerninhalte zeitlich und örtlich komplett flexibel (PC/tablet mit Internetzugang genügt). Durch eine Mischung aus Text, Folien und Videos wird Ihre Lernreise abwechslungsreich. In Selbstreflexionen, Quizen und Lernerfolgskontrollen können Sie Ihren Lernerfolg erkennen. Gut geeignet auch in Ergänzung zu einem Präsenztraining als Vor- und Nachbereitung.

Mehr Informationen unter www.med2day.com/lernformen

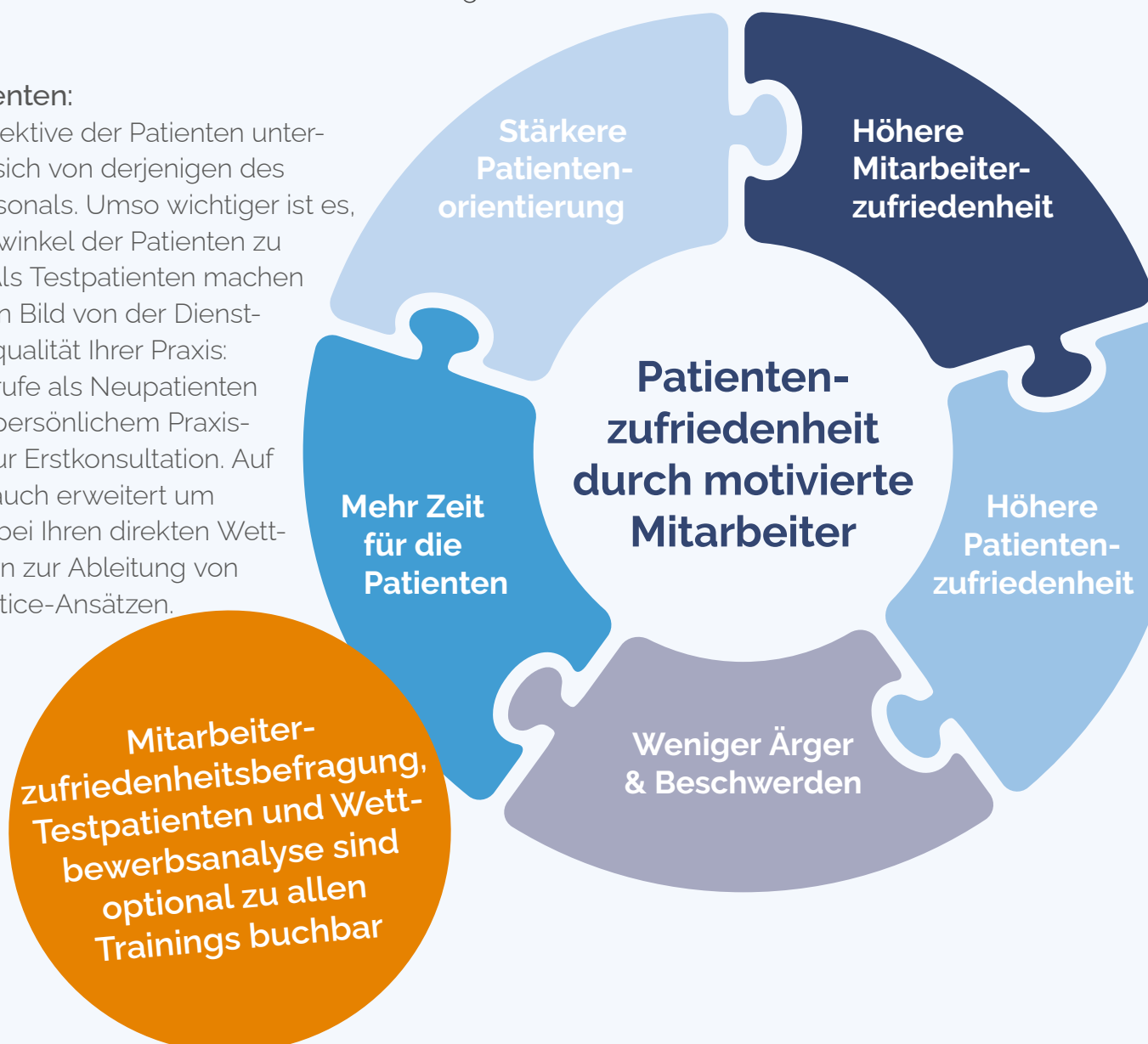
ZUFRIEDENE PATIENTEN, ZUFRIEDENE MITARBEITENDE

Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung:

Zufriedene Patienten und ein zufriedenes Praxisteam gehen Hand in Hand. Oft ist Praxen gar nicht bewusst, wo genau der Schuh drückt. In unserer digitalen anonymen Befragung erhalten alle im Team eine gleichberechtigte Stimme. So haben auch ruhige Personen die Chance, Wünsche und Sorgen besser zu adressieren. Je nach Ergebnissen bietet sich ein Workshop mit Praxisinhabern oder ein Team-Tag zur Reflexion an.

Testpatienten:

Die Perspektive der Patienten unterscheidet sich von derjenigen des Praxispersonals. Umso wichtiger ist es, den Blickwinkel der Patienten zu kennen. Als Testpatienten machen wir uns ein Bild von der Dienstleistungsqualität Ihrer Praxis: durch Anrufe als Neupatienten oder mit persönlichem Praxiskontakt zur Erstkonsultation. Auf Wunsch auch erweitert um Besuche bei Ihren direkten Wettbewerbern zur Ableitung von best-practice-Ansätzen.



KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT

EXCELLENT



Based on 18 reviews

Google

ZAHLEN & FAKTEN

100%

der Teilnehmer sind mit uns als Trainern sehr zufrieden bzw. zufrieden

98%

der Teilnehmer sind mit unseren Trainings sehr zufrieden bzw. zufrieden

98%

der Teilnehmer sind mit Umfang, Schwierigkeitsgrad sehr zufrieden bzw. zufrieden

80%

der Teilnehmer empfehlen uns weiter

DAS GEFÄLLT TEILNEHMERN BESONDERS GUT

Einfache Verbesserungsvorschläge

Entspannte Atmosphäre

Feingefühl für kritische Situationen

Praxisnahe Beispiele

Informationsfluss in kurzer Zeit

Interessante und humorvolle Gestaltung

Mehr Informationen unter www.med2day.com/kundenzufriedenheit

SEMINAR: KOMMUNIKATION & SERVICE

ZIELGRUPPE

Medizinische
Fachangestellte

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Assistenz-
personal

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Krankenschwestern
und -pfleger

THEMA

Wir wollen, dass Patientenorientierung und Serviceverständnis keine leeren Phrasen bleiben, sondern im Praxisalltag umgesetzt werden.

Denn durch eine gelungene Kommunikation mit Ihren Patienten tragen Sie maßgeblich zur Patientenzufriedenheit und Patientenbindung bei. Am Ende des Tagesseminars wissen Sie, mit welchen Ohren Sie und Ihre Patienten Botschaften empfangen können, wie Sie ein positives Gesprächsklima schaffen und was Sie zukünftig besser nicht mehr sagen sollten.

INHALT

- Regeln der Kommunikation
- Grundannahmen und Irrtümer der Kommunikation
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Bedürfnisse der Patienten
- Kommunikationsknigge
- Klimafaktoren im Gespräch
- Gesprächsstruktur
- Fragetechniken
- Schwierige Gespräche professionell führen
- Patientenorientiertes Verhalten

ZIEL

- Patientenbindung durch gelungene und professionelle Kommunikation erreichen
- Die Patienten durch mehr Service begeistern
- Auch bei schwierigen Gesprächen einen kühlen Kopf bewahren und den richtigen Ton finden
- Das eigene Verhalten im Umgang mit dem Patienten hinterfragen und neue Kommunikationstechniken in Rollenspielen ausprobieren

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
8 Personen



Angesetzte Zeit: Ganztages-
Seminar mit reiner Seminar-
zeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/kommunikations-service-seminar-arztpraxen

SEMINAR: TELEFON & ANMELDUNG

ZIELGRUPPE

Medizinische
Fachangestellte

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Assistenz-
personal

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Krankenschwestern
und -pfleger

THEMA

Das Telefon wird in Praxen oft als lästiges Medium betrachtet. So klingelt es doch permanent und Patienten fordern oft schnell einen Termin oder eine Auskunft von Ihnen.

In der Hektik fällt es da manchmal schwer, den richtigen Ton zu treffen oder Sie verzetteln sich in nicht zielführende Diskussionen am Telefon. Wir möchten, dass Sie gerne telefonieren und sich der Bedeutung des Telefons – gerade bei neue Patienten – bewusst werden. Lernen Sie die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon kennen!

INHALT

- Kommunikationsformel und Regeln der Kommunikation
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Schwierigkeiten des Mediums Telefon
- Werkzeuge am Telefon
- Erstkontakt am Telefon
- Telefonknigge – Grundsätze eines perfekten Telefonats
- Das Eisbergmodell
- Klimafaktoren am Telefon
- Anrufbeantworter und Bandansagen
- Fragetechniken

ZIEL

- Freundliche und strukturierte Telefonate führen und dadurch die Patientenzufriedenheit erhöhen
- Terminvergabe durch die passenden Fragestellungen effizienter gestalten
- Reflexion des eigenen Verhaltens am Telefon

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
8 Personen



Angesetzte Zeit: Ganztages-
Seminar mit reiner Seminar-
zeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter www.med2day.com/telefon-seminar-arztpraxis

SEMINAR: ZUFRIEDENE PATIENTEN

ZIELGRUPPE

Medizinische
Fachangestellte

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Assistenz-
personal

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Krankenschwestern
und -pfleger

THEMA

In unserem Service-Training beschäftigen wir uns mit der Frage, wie Sie mit Ihrem Team die Patientenzufriedenheit in Ihrer Praxis erhöhen können.

Service ist, wenn man sich wundert! Durch professionelles Service-Verhalten und einzelne „magische Momente“ erzielen Sie begeisterte Patienten, die Ihre Praxis weiter empfehlen und wieder kommen.

INHALT

- Blick über den Tellerrand: Was wir aus anderen Branchen lernen können
- Dienstleistungsqualität: Kontaktqualität am Patienten
- Erfolgsfaktor Service & Serviceverständnis
- Patientenbedürfnisse und -orientierung
- Kommunikationsformel und Regeln der Kommunikation
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Eisbergmodell
- Zuverlässigkeit
- Freundlichkeit und Aufmerksamkeit
- Erfolgsfaktoren für die Begeisterung von Patienten
- Soziale Intelligenz und Empathie
- Serviceknigge
- Mimik, Gestik, Körpersprache
- Emotionale Intelligenz

ZIEL

- Freundliche und strukturierte Patientengespräche führen und dadurch die Patientenzufriedenheit erhöhen
- Patienten durch Patientenorientierung begeistern
- Reflexion des eigenen Verhaltens im Patientenkontakt

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
8 Personen



Angesetzte Zeit: Ganztages-
Seminar mit reiner Seminar-
zeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/kommunikations-service-seminar-arztpraxen

SEMINAR: PRAXIS CHECKUP



ZIELGRUPPE

Ärztinnen und
Ärzte

Medizinische
Fachangestellte

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Assistenz-
personal

Verwal-
tungs-, Service-
und
Empfangs-
mitarbeiter

Krankenschwes-
tern und -pfleger

THEMA

Wir durchleuchten Ihre Praxis und identifizieren gemeinsam mit Ihnen schnell und kostengünstig umsetzbares Optimierungspotenzial.

INHALT

- Zeitmanagement: Sie lernen, wo und wie Sie Zeit gewinnen können
- Organisationsmanagement: Wie lassen sich Abläufe effizienter gestalten?
- Marketing: Wie präsentiert sich Ihre Praxis?
- Qualitätsmanagement: Wie können Sie Qualitätsmanagement in Ihrer Praxis effizient umsetzen?
- Patientenmanagement: In welcher Weise werden die Wünsche und Erwartungen der Patienten in Ihrer Praxis erfüllt?
- Materialmanagement: Was sollten Sie bei der Bestellung und Vorratshaltung von Material beachten?
- Personalmanagement: Wie qualifiziert ist Ihr Praxisteam? Haben Sie zufriedene und motivierte Mitarbeiter? Wie sind Ihre Führungsqualitäten?
- Strategiemangement: Durch welche Maßnahmen wird Ihre Praxis noch attraktiver?

ZIEL

- Verbesserung des Zeitmanagements
- Strukturierung der Terminvergabe und -planung
- Analyse und Optimierung der Praxisabläufe
- Definition von klaren Zuständigkeiten und Verantwortungsbereichen innerhalb des Teams
- Reflexion des eigenen Verhaltens im Gespräch

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
bis zu 3 Ärzte und Praxis-
manager bzw. Erstkraft



Angesetzte Zeit: Ganztages-
Seminar mit reiner Seminar-
zeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter www.med2day.com/praxis-checkup

SEMINAR: STARK IM TEAM

ZIELGRUPPE

Medizinische
Fachangestellte

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Assistenz-
personal

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Krankenschwestern
und -pfleger

THEMA

Der Schlüssel zum Erfolg sind zufriedene und motivierte Mitarbeiter.

Während des anstrengenden Arbeitsalltags kommt offener Austausch und Feedback im Team leider oft zu kurz. Doch gerade dieser ist wichtig für ein gutes Arbeitsklima.

Wir bieten Ihnen und Ihrem Team die Möglichkeit, Konflikte in der moderierten Diskussion anzusprechen, konstruktives Feedback zu geben und gemeinsam Spielregeln für ein besseres Miteinander aufzustellen.

INHALT

- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Sender-Empfänger-Phänomen
- Die 4 OK-Positionen
- Motivationsfaktoren & Motivationsknigge
- Teamrad/Rollenverständnis
- Selbstverständnis der Teammitglieder
- Mögliche Konfliktanalyse
- Gegenseitige Erwartungen
- Spielregeln der erfolgreichen Zusammenarbeit
- Gemeinsame Ziele und Visionen

ZIEL

- Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter erhöhen
- Mitarbeiterfluktuation und Krankheitstage reduzieren
- Konflikte ansprechen & klären
- Feedback-Kultur initiieren
- Team-Spirit stärken

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
Ihr gesamtes Team (berufsgruppenübergreifend)



Angesetzte Zeit: Ganztages-Seminar mit reiner Seminarzeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/team-training-arztpraxis-zahnarztpraxis-personalfuehrung

SEMINAR: IGEL-LEISTUNGEN

ZIELGRUPPE

Ärztinnen und
Ärzte (Praxis-
inhaber und ange-
stellte Ärzte)

Medizinische
Fachangestellte
bzw. Arzthelferin-
nen

THEMA

Die Beratung zu individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL) und der Verkauf von Selbstzahlerleistungen nimmt zunehmend eine wichtigere Rolle für Arztpraxen ein.

Leider werden IGeL-Leistungen in den Medien (und auch von vielen MFA) oft kritisch gesehen. Doch sowohl in der GKV als auch in der PKV ist das Leistungsspektrum begrenzt. Umso wichtiger ist es deshalb, ein seriöses und gut durchdachtes IGeL-Portfolio als sinnvolle Ergänzung anzubieten. Dazu zählt auch, dass Ärzte und Praxisteams zu diesen Leistungen professionell beraten und sie überzeugend anbieten können. Die dafür erforderlichen Fachkenntnisse vermitteln wir in unserem Seminar.

INHALT


- Einordnung Sinn und Nutzen von IGeL-Leistungen
- Auswahl geeigneter IGeL-Leistungen und überzeugende Argumentation
- Relevanz verschiedener Patiententypen auf die erfolgreiche Beratung
- Phasen des Verkaufsgesprächs
- Kommunikation, Sprache, Wirkung
- Umgang mit schwierigen Fragen und Einwänden

ZIEL

- Begeisterung für das Thema „Verkaufen“ erreichen
- Richtiges IGeL-Portfolio inkl. Nutzen für Patienten und für die Praxis erarbeiten
- Argumentationsketten und professionelle Beratung diskutieren und trainieren
- Umgang mit Problemen und Widerständen erarbeiten
- Erfolgreicher Verkauf von IGeL-Leistungen

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.

 Optimale Teilnehmerzahl:
8 Personen

 Angesezte Zeit: Ganztages-
Seminar mit reiner Seminar-
zeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/verkaufstraining-igel-leistungen-arztpraxis



med2day

MASTERCLASS FÜHRUNG

ZIELGRUPPE

Ärzte mit Personalverantwortung

Zahnärzte mit Personalverantwortung

Praxisinhaber & -manager

Erstkräfte

Praxispersonal mit Personalverantwortung

THEMA

Professionelle Personalführung ist eine essentielle Kompetenz für erfolgreiche Praxen!

Wir vermitteln Ihnen die wichtige Theorie von Führungsstilen, Motivation, Feedback & Change Prozessen. Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für erfolgreiche Personalführung im Praxisalltag. So managen Sie auch schwierige Situationen und erhöhen Zufriedenheit und Mitarbeiterbindung.

INHALT

- Grundlagen von Führung
- Führungstechniken
- Feedback
- Motivation
- Grundlagen der Kommunikation
- Gesunde Führung
- Stressmanagement
- Resilienz
- Mitarbeiterentwicklung
- Team-Entwicklung
- Change Prozess
- Schwierige Gespräche

ZIEL

- Führungskompetenz auf- und ausbauen
- Reflexion des eigenen Führungsstils
- Erfolgsfaktoren für situative Führung kennen lernen
- Angemessene Feedback-Techniken erlernen
- Grundlagen der Motivation verstehen

METHODIK

Abwechslungsreiche Lernreise durch eine Mischung aus E-Learning zur Vermittlung der wichtigen Theorie und Live-Sessions (Einzel- bzw. Gruppen-setting) zur Reflexion, Praxis-transfer und Zeit für Diskussion und Erarbeitung von Lösungs-ideen in Kleingruppen.



E-Learning:
12 Module à 45min Lernzeit
(CME-zertifiziert)



Live-Sessions: 3-5 Sitzungen
à 60-120min (abhängig vom
genauen Paket)

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/masterclass

COACHING

ZIELGRUPPE

Ärzte mit Personalverantwortung

Zahnärzte mit Personalverantwortung

Praxisinhaber & -manager

Erstkräfte

Praxispersonal mit Personalverantwortung

THEMA

Einzelcoaching und Beratung für Praxisinhaber & Co

Wir coachen Sie zu allen Herausforderungen im Kontext Ihrer Praxistätigkeit. Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für Selbstmanagement, Praxisorganisation, erfolgreiche Personalführung, Karriere, strategische Ausrichtung der Praxis & Co.

INHALT

- Führungsdiagnostik: Analyse von Rollen, Teamstrukturen und Kommunikationsmustern
- 360°-Reflexion: Selbst- und Fremdbild zur Führungswirkung
- Systemisches Coaching: Perspektivenwechsel, Entscheidungslogik und Konfliktodynamiken
- Lean-Management-Ansätze: Effizienzhebel, Eliminierung von Verschwendung, klare Prozessstandards
- Kommunikationsmodelle: Gesprächsführung, schwierige Gespräche, Feedback-Frameworks
- Stärkenorientierung: Potenziale heben, persönliche Resilienz stärken, Führungsidentität schärfen

ZIEL

- Führungsperformance steigern: Klarheit in Rollen, Verantwortlichkeiten und Entscheidungsroutrinen schaffen
- Teamstabilität erhöhen: Konflikte reduzieren, Kommunikation optimieren, Mitarbeiterbindung stärken
- Praxisbetrieb professionalisieren: Prozesse strukturieren, Engpässe entschärfen, Delegationsfähigkeit erhöhen
- Persönliche Entlastung sicherstellen: Arbeitslast priorisieren, Selbstmanagement optimieren, Resilienz stärken
- Zukunftsfähigkeit aufbauen: Praxis strategisch ausrichten, Wachstum steuern, Employer Branding stärken

METHODIK

- Führungsprofil & Rollenmatrix
- Entscheidungs-Canvas & Verantwortungsraaster
- Kommunikationsleitfäden (Feedback, Kritik, Delegation)
- Team-Heatmap zur Identifikation von Reibungsverlusten
- Priorisierungstools für Selbst- und Praxismanagement
- KPI-Impulskatalog für Führung & Organisation (Fehlzeiten, Durchlaufzeiten, Teamstabilität)



Kick-off & Standortbestimmung:

Klärung der Ausgangssituation, Zieldefinition, Prioritätencluster



2. Führungs- & Teamdiagnostik:

Analyse von Führungsebenen, Kommunikationsstrukturen, Prozessreibungen



Coaching-Sessions (regelmäßig):

Bearbeitung der priorisierten Themenfelder: Führung, Team, Prozesse, Selbstmanagement

Mehr Informationen finden Sie unter www.med2day.com/karriere-coaching-arzt-aerztin





AUFBAU-SEMINAR: UMGANG MIT SCHWIERIGEN PATIENTEN

ZIELGRUPPE

Medizinische
Fachangestellte

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Assistenz-
personal

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Krankenschwestern
und -pfleger

THEMA

Professionellen Umgang mit schwierigen Patienten, bei Beschwerden und in kritischen Gesprächssituationen kann man lernen!

Wir zeigen Ihnen, wie Sie schwierigen Patienten professionell und gelassen begegnen und souverän mit Beschwerden in der Praxis umgehen. Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für schwierige Patientengespräche. So beugen wir bestimmten Situationen vor und erreichen eine bessere Deeskalation, wenn die Eskalation nicht mehr verhindert werden kann.

INHALT

- Wissenswertes zu Reklamationen & Beschwerden
- Chancen eines professionellen Umgangs mit einer Beschwerde
- Einflussfaktoren eigener Verhaltensmuster
- Grundlage und Entstehung von Missverständnissen
- Einfluss unterschiedlicher Wahrnehmungen
- Umgang mit verschiedenen Patiententypen
- Umgang mit Frust, unsachgemäßen Äußerungen und Widerständen
- Professionelle Distanz

ZIEL

- die Erwartungen und Bedürfnisse der Patienten verstehen
- Fehler im Gespräch erkennen
- Eskalationen vorbeugen durch wirkungsvolle Kommunikation
- Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Souveräner und effektiver Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächssituationen

METHODIK

Abwechslungsreiches Programm durch eine ausgewogene Mischung aus Impulsen bzw. Theorie und viel Zeit für Diskussion und Erarbeitung von Lösungsideen in Kleingruppen.



Optimale Teilnehmerzahl:
6 - 8 Personen



Angesetzte Zeit: Ganztages-
Seminar mit reiner Seminar-
zeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/umgang-mit-schwierigen-patienten-seminar



Kontakt

med2day GbR
Am Grenzweg 20, 85635 Höhenkirchen
+49 8102-8729511
mail@med2day.com

