



**Muster-Stundenplan
Patientenorientierte Kommunikation
in der Arztpraxis
8UE**

<u>Kursablauf</u>	
Uhrzeit	Unterrichtsthema
08.45 – 10.15	Modul I: <ul style="list-style-type: none">• Die persönliche Wirkung verstehen• Eigenbild – Fremdbild & Nonverbale Kommunikation• Steigerung der persönlichen Ausstrahlung (auch am Telefon)
10.15 – 10.30	Kaffeepause
10.30 – 12.00	Modul I: <ul style="list-style-type: none">• Positive Kommunikation: Empathischer Auftritt gegenüber Kund:innen• Grundlage der souveränen, kundenorientierten Kommunikation• Aktiv zuhören: Kommunikation ist keine Einbahnstraße
12.00 - 12.45	Mittagspause
12.45 – 14.15	Modul II: <ul style="list-style-type: none">• Perspektivenwechsel & Selbstreflexion• Der Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen• Emotionen und Kommunikative Brandbeschleuniger
14.15 – 14.30	Pause
14.30 – 16.45	Modul II: <ul style="list-style-type: none">• Umgang mit aufgebrachten und unfairen Kunden• Praktisches Handwerkszeug zur gezielten Deeskalation• Wertschätzende Gesprächsführung bei konflikträchtigen Situationen