Professioneller Kundenkontakt im medizinischen Alltag - Vollzeit - Präsenz

Kurs-Nr. GHPKMA

Beschreibung

Kommunikationskompetenz für vertrauensvolle Beziehungen, schwierige Gespräche und nachhaltige Kundenbindung

Im Mittelpunkt stehen psychologische Prozesse, die Gesprächsverläufe im medizinischen und veterinärmedizinischen Alltag beeinflussen. Anhand zentraler Erkenntnisse aus der Kommunikationspsychologie, Emotionspsychologie und Konfliktforschung wird aufgezeigt, wie Vertrauen entsteht, warum Gespräche in belasteten Situationen kippen können und welche Faktoren die Gesprächsqualität im Kontakt mit Patienten, Angehörigen oder Tierhaltern bestimmen. Die Teilnehmenden lernen, Gesprächssituationen bewusster zu steuern, psychologische Dynamiken frühzeitig zu erkennen und auch unter emotionaler Belastung professionell handlungsfähig zu bleiben. Der Fokus liegt auf berufsbezogenen Gesprächssituationen mit hoher emotionaler, fachlicher oder kommunikativer Anforderung.

Zielgruppe

- Ärztinnen und Ärzte / Veterinärmediziner
- Medizinisches Fachpersonal
- Praxisinhaber und Praxisinhaberinnen
- Mitarbeitende mit regelmäßigen Kunden- oder Patientenkontakt

Inhalt

- Psychologische Mechanismen im Erstkontakt und Vertrauensaufbau
- Aktives Zuhören und präzise Gesprächslenkung im Praxisalltag
- Fragetechniken zur besseren Erfassung von Anliegen und Unsicherheiten
- Emotionale Dynamiken in schwierigen Gesprächssituationen erkennen
- Professioneller Umgang mit Beschwerden und Widerständen
- Verständliche Kommunikation in sensiblen Themen und belasteten Informationen
- Sicherheit in Gesprächen über Erwartungen, Grenzen und Entscheidungen

Abschluss

- IHK-Bescheinigung

Veranstaltung online ansehen

https://www.ihkakademie-sbh.de/weiterbildung/details/professioneller-kundenkontakt-im-medizinischen-alltag-vollzeit-praesenz_119914

Standort und Termin

Termin auf Anfrage
Villingen-Schwenningen
Vollzeit - Präsenz

Termindetails

8 Unterrichtseinheiten

Investition

€ 384,-
inkl. Unterlagen

Ansprechpartnerin

Aileen Höfner

07721 922-311
07721 922-9311
hoefner@vs.ihk.de

Veranstaltungsort

IHK Akademie

Schwarzwald-Baar-Heuberg
Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen

Dozenten

- Sarah Dyba
- Lisa Hausmann