



ARZT - & ZAHNARZTPRAXEN

Professionell auftreten. Menschlich begegnen. *Patient:innen begeistern.*

Das Gekonnt-Wirken-Training für den professionellen Praxisauftritt — mit Patienten-Mystery-Check, Kick-off-Training, 1:1-Coaching und Azubi-Spezial.

GANZHEITLICH · PERSÖNLICH · INDIVIDUELL

Ein stimmiger Auftritt *macht den Unterschied.*

Ein stimmiger Auftritt, empathische Kommunikation und eine gelebte Teamkultur machen den feinen Unterschied zwischen einer guten Behandlung und echter Weiterempfehlung. Der erste Eindruck entscheidet — am Telefon, in der schriftlichen Kommunikation und im persönlichen Kontakt.

Aktuelle Herausforderungen am Markt

Laut PwC-Prognose könnten im deutschen Gesundheitswesen bis 2035 fast 1,8 Millionen Stellen unbesetzt bleiben. Für Praxen bedeutet das: weniger Personal, längere Wartezeiten, höhere Belastung der verbliebenen Mitarbeitenden.

Gleichzeitig übernehmen KI-Systeme zunehmend Telefonentlastung und Dokumentation. Was bleibt, ist der Moment, den keine Software ersetzen kann: das persönliche Gespräch.

Den Fachkräftemangel können Sie nicht lösen. Aber Sie können dafür sorgen, dass jede Minute mit Patient:innen zählt.

- Patient:innen erwarten heute mehr als medizinische Exzellenz
- Wirkung entscheidet — besonders in herausfordernden Situationen
- Ihre Mitarbeiter:innen sind Ihre Visitenkarte
- Qualität entsteht im Kopf der Patient:innen

„Vielen Dank für das interessante Training. Sie haben die Themen im Umgang mit unseren Patienten sehr verständlich dargestellt. Die Gruppenarbeit zum Üben war klasse.“

ZÄ Pia Frommknecht

Mehr Vertrauen. Mehr Ruhe. *Mehr Weiterempfehlung.*

Ihre Teilnehmer:innen

- Verhalten sich in jeder Situation souverän und professionell
- Entwickeln ein feines Gespür für Wünsche und Sorgen der Patient:innen
- Arbeiten mit einem gemeinsamen Leitbild als roter Faden
- Erhalten ehrliches Feedback zu ihrer persönlichen Wirkung

Ihr Mehrwert als Praxis

- Souveräner erster Eindruck — am Telefon und vor Ort
- Einheitliche Servicequalität an allen Kontaktpunkten
- Sicherer Umgang mit Beschwerden und stressigen Situationen
- Patient:innen, die Sie weiterempfehlen

So ist das Programm aufgebaut

1

Praxis-Check (3 Std.)

Test-Patientin vom Telefonkontakt bis zum Eindruck vor Ort.

2

Kick-off (6 Std.)

Gemeinsames Starttraining zu Haltung, Wirkung, Kommunikation.

3

1:1 Coaching & Vertiefung

Individuell online, plus aufbauende Module zur Verankerung.

Vom ersten Eindruck *bis zur gelebten Praxis-Identität.*

- | | | |
|-----------|---|---------|
| 01 | Die Macht des ersten Eindrucks
Patienten-Wünsche-ABC, Patiententypologie, nonverbale Kommunikation, kleiner Business-Knigge für die Praxis. | Modul 1 |
| <hr/> | | |
| 02 | Service- & Kundenorientierung
Umgang mit Stolpersteinen, Exzellenz an Patientenkontaktpunkten, Perspektivwechsel durch die Patientenbrille. | Modul 2 |
| <hr/> | | |
| 03 | Patientenorientierte Kommunikation
Small Talk, Umgang mit Lob/Kritik/Beschwerden, Fragetechniken, Deeskalation. | Modul 3 |
| <hr/> | | |
| 04 | Wirkungs-Grundlagen einer Wohlfühl-Praxis
Leitfaden Auftritt & Wirkung, Werte definieren, stilsichere Präsentation vor Ort und Social Media. | Modul 4 |

*„Ihr Training hat meinem Team sehr gut gefallen, sehr lehrreich und trotz Knigge nicht langweilig.
Der Patienten-Check im Vorfeld war sehr nützlich.“*

Team der ZMF — Praxis Dr. Seefeld

Janine Katharina Pötsch — *Ich mache sichtbar, was längst da ist.*



Genau das erlebe ich in Praxen immer wieder: Fachlich exzellente Teams, die im Patientenkontakt noch nicht ihr volles Potenzial entfalten. Seit 2014 begleite ich als Knigge-Trainerin und Wirkungsberaterin Praxisteams dabei, ihre innere Stärke nach außen sichtbar zu machen.



Janine Katharina Pötsch

Gründerin von Gekonnt Wirken · München

E-Mail hallo@gekonnt-wirken.de

Mobil +49 173 16 21 464

Web gekonnt-wirken.de