Gekonnt wirken

**FÜR ARZT- UND ZAHNARZTPRAXEN**

# Praxis-Knigge & Patientenkommunikation

## Freundlich empfangen.
## Sicher kommunizieren.
## Auch wenn es hektisch wird.

**Sechs Trainingsmodule.**
**Optionales Einzelcoaching.**
**Individuell für Ihr Team.**



Empfang · Telefon
Beschwerden · Zusammenarbeit

**Janine Katharina Pötsch**

Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit

Deutschland · Österreich · Schweiz

IHRE SITUATION

# Ein voller Empfang braucht klare Kommunikation.

Ein Patient wartet länger als erwartet. Eine Anruferin möchte unbedingt noch heute einen Termin. Gleichzeitig braucht das Behandlungszimmer eine schnelle Rückmeldung. Ihr Team kann diese Situationen nicht immer verhindern. Es kann lernen, sie mit mehr Sicherheit zu begleiten.

## Woran wir gemeinsam arbeiten

Wartezeiten verständlich erklären, Rückfragen aufmerksam aufnehmen, Beschwerden ruhig begleiten und freundlich Grenzen setzen. So gewinnen Ihre Mitarbeitenden Orientierung für Momente, in denen viel gleichzeitig geschieht.

## Was moderner Praxis-Knigge bedeutet

Praxis-Knigge verbindet respektvolle Umgangsformen mit klarer Gesprächsführung, bewusstem Auftreten und verlässlichen Absprachen. Wir übertragen diese Grundlagen auf Ihren Alltag - mit Übungen, persönlichem Feedback und gemeinsamen Standards.

## Für wen das Programm gedacht ist

Für medizinische und zahnmedizinische Fachangestellte (MFA und ZFA), Empfangsmitarbeitende, Praxismanagement und Auszubildende. Für Arzt- und Zahnarztpraxen sowie Praxisgemeinschaften. Die Schwerpunkte passen wir an Aufgaben und Erfahrung an.

MEHRWERT UND KONKRETE ERGEBNISSE

# Mehr Sicherheit im Team. Mehr Orientierung für Ihre Patienten.

## Patienten verständlich begleiten

Ein aufmerksamer Empfang und klare Auskünfte helfen Menschen, Abläufe und nächste Schritte besser einzuordnen.

## Anspruchsvolle Kontakte ruhiger führen

Ihr Team übt, Beschwerden sachlich aufzunehmen, Erwartungen zu klären und Kritik weniger persönlich zu nehmen.

## Zusammenarbeit verlässlicher gestalten

Gemeinsame Absprachen erleichtern Übergaben und klären, wer ein Anliegen übernimmt und wann Unterstützung nötig ist.

## Neue Mitarbeitende leichter einarbeiten

Nachvollziehbare Standards geben Orientierung für Begrüßung, Telefonate, Verhalten und den gemeinsamen Praxisauftritt.

## Konkrete Hilfen mitnehmen

Wir halten passende Gesprächsformulierungen, gemeinsame Vereinbarungen und persönliche nächste Schritte fest. Daraus kann ein kompakter Kommunikations- und Serviceleitfaden für Ihre Praxis entstehen.

## Veränderungen gemeinsam prüfen

Zu Beginn vereinbaren wir beobachtbare Ziele. In einer optionalen Vertiefung reflektieren wir, was im Alltag gelingt und wo weitere Übung nötig ist.

PRAXISNAH · INDIVIDUELL · DIREKT ANWENDBAR

# Ihre Trainingsmodule

## 01 Praxis-Knigge und erster Eindruck

**Patienten freundlich und aufmerksam empfangen.**

Vom ersten Blickkontakt bis zur Begleitung ins Behandlungszimmer: Wir üben Umgangsformen, die Orientierung geben und zum Charakter Ihrer Praxis passen.

Inhalte: Begrüßung und Vorstellung; respektvolle Ansprache; Blickkontakt und Körpersprache; Nähe und Distanz; unterschiedliche Bedürfnisse; zeitgemäße Umgangsformen.

Ihr Nutzen: Ein zugewandter Erstkontakt und gemeinsam vereinbarte Begrüßungsstandards.

## 02 Patientenkommunikation

**Verständlich erklären und aufmerksam zuhören.**

Wir arbeiten an Situationen, in denen Informationen unklar ankommen oder Rückfragen das Gespräch erschweren. Ihre Mitarbeitenden lernen, Anliegen zu erfassen und nächste Schritte klar zu benennen.

Inhalte: Aktives Zuhören; Fragetechniken; verständliche Wortwahl; Wartezeiten und Abläufe erklären; Sorgen wahrnehmen; respektvoll Grenzen formulieren.

Ihr Nutzen: Mehr Klarheit im Gespräch und konkrete Formulierungen für wiederkehrende Situationen.

PRAXISNAH · INDIVIDUELL · DIREKT ANWENDBAR

# Ihre Trainingsmodule

## 03 Telefontraining für MFA und ZFA

**Am Telefon freundlich, strukturiert und verbindlich bleiben.**

Das Telefon verlangt Aufmerksamkeit, während vor Ort oft weitere Aufgaben warten. Wir üben Gesprächsführung, die freundlich und klar bleibt.

Inhalte: Gesprächseinstieg; Anliegen erfassen; Terminabsprachen; Rückfragen; Weiterleiten und Rückrufvereinbarungen; ungeduldige Anrufer; verbindliche Abschlüsse.

Ihr Nutzen: Eine gemeinsame Gesprächsstruktur für typische Telefonate Ihrer Praxis.

## 04 Beschwerden und Deeskalation

**Unzufriedenheit ernst nehmen und handlungsfähig bleiben.**

Wenn Erwartungen nicht erfüllt werden können, braucht Ihr Team klare Antworten und Rückhalt. Wir üben den sachlichen Umgang mit angespannten Gesprächen.

Inhalte: Beschwerden aufnehmen; Gefühle anerkennen; eigene Reaktionen steuern; Grenzen benennen; praktikable nächste Schritte; Unterstützung durch Praxisleitung; Reflexion danach.

Ihr Nutzen: Sicherer reagieren und erkennen, welche Anliegen selbst geklärt oder weitergegeben werden.

PRAXISNAH · INDIVIDUELL · DIREKT ANWENDBAR

# Ihre Trainingsmodule

## 05 Service und Zusammenarbeit im Praxisteam

**Absprachen schaffen, auf die sich alle verlassen können.**

Wir betrachten Kontaktpunkte aus Patientensicht und stimmen Zuständigkeiten im Team ab. Ihre Mitarbeitenden entwickeln Standards, die im Alltag tragfähig sind.

Inhalte: Patientenweg; Orientierung bei Verzögerungen; Übergaben; Rollen und Zuständigkeiten; Feedback; gegenseitige Unterstützung; gemeinsamer Serviceleitfaden.

Ihr Nutzen: Weniger Unklarheit an Schnittstellen und eine verlässlichere Begleitung der Patienten.

## 06 Professioneller Auftritt und Praxisidentität

**Die Werte Ihrer Praxis im Kontakt sichtbar machen.**

Wie möchten Sie wahrgenommen werden? Wir verbinden den Anspruch Ihrer Praxis mit persönlicher Präsenz und einem stimmigen Erscheinungsbild.

Inhalte: Selbst- und Fremdwahrnehmung; Stimme und Körperhaltung; gepflegtes berufsangemessenes Erscheinungsbild; persönliche Stärken; gemeinsame Werte; einheitlicher Praxisauftritt.

Ihr Nutzen: Klarheit darüber, wie jeder Einzelne zur professionellen Außenwirkung beiträgt.

ABLAUF UND FORMATE

# So entsteht Ihr individuelles Praxisprogramm.

## 01 Ziele und Schwerpunkte vereinbaren

Wir besprechen Ihre Herausforderungen und wählen aus den sechs Modulen die passenden Schwerpunkte. Das Auftakttraining ist ein gezielter Einstieg; die vollständige Vertiefung aller Themen wird separat geplant.

## 02 Optionaler Praxis-Check | ca. 3 Stunden

Nach vorheriger Abstimmung erlebe ich ausgewählte Kontaktpunkte als Testpatientin - vom Telefonkontakt bis zum Empfang. Ergänzend beziehen wir die Mitarbeitendenperspektive ein.

## 03 Auftakttraining vor Ort | ca. 7 Stunden

Ihr Team arbeitet mit Gesprächsübungen, Fallbeispielen, Rollenspielen und Feedback. Die ausgewählten Themen richten sich nach dem vereinbarten Bedarf.

## 04 Transfer in den Arbeitsalltag

Wir halten hilfreiche Formulierungen, gemeinsame Standards und persönliche nächste Schritte fest. Ihre Mitarbeitenden erproben diese in ihrem Arbeitsalltag.

## 05 Optional: Vertiefung und Reflexion

Online oder vor Ort prüfen wir die Anwendung, klären neue Fragen und üben weiter. Persönliches Coaching ergänzt das Programm bei Bedarf.

## Individueller Rahmen

Inhouse-Training in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Umfang, Gruppe, Termine und Investition werden individuell vereinbart und im Angebot transparent ausgewiesen.

OPTIONALE ERGÄNZUNGEN

# Persönlich stärken.
# Den Einstieg erleichtern.

## Modul 7 · Individuelles 1:1-Coaching

Manche Anliegen brauchen einen vertraulichen Rahmen: Unsicherheit im Patientenkontakt, Schwierigkeiten bei der Abgrenzung oder der Wechsel in eine neue Rolle. Im Coaching reflektieren wir konkrete Erfahrungen und entwickeln passende Handlungsmöglichkeiten.

## Mögliche Coaching-Schwerpunkte

Selbstvertrauen, Rollenklärung, Präsenz, klare Kommunikation, Umgang mit Kritik und Selbstführung unter Druck. Für Praxisinhaber, Praxismanagement und einzelne Mitarbeitende. Einzeltermine nach Vereinbarung, online oder persönlich.

## Azubi-Spezial für MFA und ZFA

Ein Tagestraining unterstützt Auszubildende beim Einstieg in Patientenkontakt und Zusammenarbeit. Begrüßung, Telefonkommunikation, Umgangsformen, Rückfragen und ein verantwortungsbewusster Umgang mit Fehlern stehen im Mittelpunkt.

## Ausbildung gemeinsam gestalten

Ergänzendes 1:1-Coaching bietet Raum für persönliche Fragen. Ein Online-Training unterstützt Praxisanleiter dabei, Erwartungen verständlich zu vermitteln und konstruktives Feedback zu geben.

So viel gemeinsames Training wie sinnvoll.
So viel persönliche Begleitung wie nötig.

HÄUFIGE FRAGEN

# Ihre Fragen zum Programm

### Was lernt unser Team im Praxis-Knigge-Training?

Freundlicher Empfang, klare Patientenkommunikation, strukturierte Telefonate und ein souveräner Umgang mit Beschwerden. Die Inhalte werden passend zu Ihrer Praxis ausgewählt.

### Können wir einzelne Module buchen?

Ja. Ein einzelner Schwerpunkt ist ebenso möglich wie ein mehrteiliges Programm. Nicht alle sechs Module werden vollständig in sieben Stunden behandelt.

### Ist das Training für MFA und ZFA geeignet?

Ja. Übungen und Beispiele richten sich nach den Aufgaben Ihrer medizinischen oder zahnmedizinischen Fachangestellten und der Erfahrung des Teams.

### Wie schnell sind Ergebnisse sichtbar?

Formulierungen und Absprachen können sofort ausprobiert werden. Verlässliche Routinen entstehen durch Anwendung, Rückmeldung und Wiederholung.

### Müssen wir die Praxis schließen?

Termin und Format stimmen wir mit Ihnen ab. Je nach Ziel können ein gemeinsamer Praxistag oder getrennte Einheiten sinnvoll sein.

### Werden echte Patientendaten benötigt?

Nein. Wir arbeiten mit anonymisierten oder beispielhaften Situationen. Personenbezogene Patientendaten werden nicht benötigt.

### Was kostet das Training und wie starten wir?

Nach einem unverbindlichen Gespräch erhalten Sie ein Angebot nach Modulen, Umfang, Gruppe und Ort. Optionale Leistungen und mögliche Reisekosten werden ausgewiesen.

IHRE TRAINERIN UND KONTAKT

# Erfahrung, die Ihr Praxisteam begleitet



## Janine Katharina Pötsch

**Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit**

Seit 2012 begleite ich Menschen und Unternehmen dabei, sicherer aufzutreten und klarer zu kommunizieren. Mehr als 5.000 Menschen haben an meinen Trainings teilgenommen.

### Qualifikation und Erfahrung

Dipl.-Kommunikationswirtin und Dipl.-Eventmanagerin (BAW), Junior-PR-Beraterin (DAPR), IHK-Trainerin und Co-Autorin. Seit 2014 gefragte Expertin in Radio, TV, Print- und Onlinemedien.

„Sie haben die Themen im Umgang mit unseren Patienten sehr verständlich dargestellt.“

**ZÄ Pia Frommknecht**

### Welche Situation soll Ihrem Team leichter fallen?

Ein ruhigeres Gespräch am Empfang? Eine klare Antwort am Telefon? Mehr Sicherheit bei Beschwerden? Lassen Sie uns Ihre Ziele und eine passende Begleitung besprechen.

**Kennenlerngespräch anfragen**

jkp@gekonnt-wirken.de · +49 173 16 21 464
www.gekonnt-wirken.de

Standort: Schliersee · Deutschland, Österreich und Schweiz
Konzeptfassung 2 · Oktober 2026