

Fortbilden

Entspannen

Umwelt schonen



397. Timmendorfer
Intensivseminar für Kleintierpraktiker
(Teilnahme auch per Videozuschaltung möglich)

Kundenorientierte Kommunikation

**Erfolgreiche Kundenbindung durch gelungene
Gesprächsführung**

Dr. Katharina Wanha

kawa coaching

Sigleß / Österreich

Timmendorfer Strand
11. + 12. März 2023



Haus des Kurgastes Strandstraße 121a, Niendorf Timmendorfer Strand



Allgemeine Kursbeschreibung

Das Wissen um die theoretischen Grundlagen der Kommunikation ist eine wichtige Voraussetzung, um die persönlichen, kommunikativen Fähigkeiten zu verbessern. Kenntnisse der Mechanismen und Modelle in der Kommunikation helfen zu verstehen, wie Missverständnisse zustande kommen, diese aufzuklären und Compliance zu fördern. Damit sind sie maßgeblich am Behandlungserfolg und schlussendlich am gesamten Praxiserfolg beteiligt.

Das Erkennen innerer Haltungen und Selbstreflexion beeinflusst unser Kommunikationsverhalten nachhaltig. Techniken aus dem Mental- und Achtsamkeitstraining helfen dabei, persönliche Muster aufzudecken und zu durchbrechen.

Nach Paul Watzlawick, österreichischer Philosoph und Psychotherapeut, kann man nicht, nicht kommunizieren. Und alle Beteiligten beeinflussen sich gegenseitig.

Was in diesem Kurs vermittelt wird:

- Anatomie der Sprache – Ein-Blick in die Kommunikationstheorie
 - Welche Mechanismen wirken in einer Kommunikation
 - Was alles gehört zur Kommunikation mit dem Kunden
 - Warum redet man so oft aneinander vorbei?
 - Killerphrasen und Kommunikationsfallen – so vermeidet man verbale Agonie
- Diagnose der „Ménage à Trois“ – Ein-Blick auf die Beteiligten
 - Der Tierarzt als Mediziner und Mensch (ein Blick auf sich selbst)
 - Das Tier als Patient und Familienmitglied
 - Das andere Ende der Leine – der Kunde als Hilfesuchender
- Analyse spezieller Situationen in der Tierarztpraxis
 - Was tun, wenn mir schon fast der Kragen platzt – von Besserwissern, Halbstudierten und Jammertaschen
 - „Der macht nicht was ich sage!“ Wie kann Compliance gelingen
 - Anregungen im Umgang mit bestimmten Kundentypen – tobende Kunden, Vielredner, Dr. Google und Preishopper

Welche Elemente sind enthalten

Theorie (Flip Chart, Power Point)

Praktische Übungen in Zweier- oder Kleingruppen

Erlernen von Techniken aus dem Mental- und Achtsamkeitstraining

Ziel

Sie erkennen Ihren eigenen Kommunikationsstil und Ihre inneren Haltungen. Kommunikation ist – wie die Medizin – ein Umgang mit lebenden „Systemen“. Es gibt keine Patentrezepte die immer funktionieren. Es gibt aber Ursachen und Wirkungen, try and error und ständige Verbesserung. Nach diesem Kurs sind Sie in der Lage Gesprächssituationen individuell zu erfassen, Muster zu erkennen und zu durchbrechen. Sie lernen, wie man ein Gespräch kundenorientiert führt und erkennen, wie es zu Missverständnissen und Blockaden im Kundengespräch kommt.

Wir arbeiten mit Menschen und Lebewesen und so braucht es auch lebendige Kommunikation, die immer wieder reflektiert und angepasst wird.

Jede_r Teilnehmer:in ist eingeladen Beispiele aus seiner Praxis mitzubringen.

Wo ist Kommunikation gut gelungen, wo war noch Luft nach oben. An Hand von einigen dieser Beispiele analysieren wir gemeinsam, wo mögliche Ursachen liegen.



Haus des Kurgastes
Strandstraße 121a, Niendorf
Timmendorfer Strand



Samstag, 11. März 2023

08:15	Anmeldung
09:00	Begrüßung
09:10	Seminar
11:00	Pause
11:15	Seminar
13:00	Mittagessen im Haus des Kurgastes Entspannung am Meer
14:30	Seminar
16:15	Pause
16:30	Seminar
19:00	Ostsee-Therme, Strandallee 143, Scharbeutz oder
19:00	Gemeinsames Abendessen

Fortbilden

Entspannen

Sonntag, 12. März 2023

09:00	Seminar
11:00	Gruppenfoto, Pause
11:15	Seminar
13:10	Schlusswort
13:20	Sammeltaxi zum Bahnhof Timmendorfer Strand
13:35	Zug nach Lübeck

Umwelt
schonen

Rahmen-, Partner- und Kinderprogramm:

- Samstag 9:00** Besuch der attraktiven und lehrreich gestalteten Unterwasserwelten des **Sea Life** www.sealife.de
- Samstag 19:00** Besuch der Bade- und Saunalandschaft **Ostsee-Therme** www.ostsee-therme.de oder Restaurant Mein Strandhaus Friedrichsruh, Strandstraße 65/67, Niendorf
- Sonntag 9:00** Besuch des **Vogelparks**, der in reizvoller natürlicher Landschaft bei einem Naturschutzgebiet Vögel aus aller Welt zeigt. www.vogelpark-niendorf.de

ATF-Anerkennung: **12 Stunden**

Seminargebühr: **582,- Euro zzgl. MwSt.**
Inklusive: - Referateband
- Kaffeepausen am Samstag und Sonntag
- Ökobonus für Bahnreisende (2x Taxi, Lunchpaket)

Mittagessen: 21,- Euro zzgl. MwSt. (3 Gänge, Mineralwasser)

Ostseetherme: ab 15,- Euro zzgl. MwSt.

Information und Anmeldung: Timmendorfer Tierärzte Seminare
Dr. Felix Benary
Elsterweg 4, 23669 Timmendorfer Strand
Tel.: 04503-707225 Fax: 04503-707226
kontakt@tieraerzte-seminare.de
www.tieraerzte-seminare.de

Begrenzte Teilnehmerzahl. Überweisung nach Rechnungsstellung. Zulassung in der Reihenfolge des Zahlungseinganges. Bis 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn ist eine Stornierung der Anmeldung und Rückerstattung der Teilnahmegebühren unter Abzug von 25 % möglich. Spätere Stornierungen können leider nicht berücksichtigt werden. Der Veranstalter übernimmt keine Haftung für Schäden jeglicher Art (z.B. infolge Veranstaltungsabsage).

Übernachtungsempfehlungen:

- *****S **Grand Hotel Seeschlösschen SPA & Golf Resort**, Strandallee 141,
23669 Timmendorfer Strand, Tel. 04503-601-1, Fax 601-333, www.seeschloesschen.de
- Seehuus Hotel**, Strandstraße. 69, 23669 Niendorf, Tel. 04503-801269, Fax 801261
www.seehuus-hotel.de
- **** **Strandhotel Miramar**, Strandstraße. 59, 23669 Niendorf, Tel. 04503-8010, Fax 801111
www.miramar-niendorf.de
- ***S **Hotel Becker**, Gartenweg 6, 23669 Niendorf, Tel. 04503-31843, Fax 86681
www.hotel-becker-niendorf.de
- *** **Villa Möwenstein**, Friedrich-August-Straße 6, 23669 Timmendorfer Strand
Tel. 04503-35550, Fax 355510, www.villa-moewenstein.de
- *** **Zimmer und Appartements A. Müller** (kein Frühstück), Strandstraße 38, 23669 Niendorf, Tel. 04503-5280, Fax 5249 www.mueller-niendorf.de
Zimmervermittlung Tel. 04503-3577-0 <http://timmendorfer-strand.de/de/buchen/>

Ökobonus für Bahnreisende:

- Die Kosten für das Taxi vom Bahnhof Timmendorfer Strand zum Hotel werden Ihnen bei der Anmeldung am Samstagmorgen gegen Vorlage der Quittung erstattet.
- Ebenfalls bei der Anmeldung können Sie sich für die Rückfahrt (Gratis-Sammeltaxi zum Bahnhof Timmendorfer Strand) eintragen.
- Gratis- Lunchpaket

Seminarwochenende „ALL INCLUSIVE“

- zweitägiges Seminar (12 ATF- Stunden)
- 2 Übernachtungen
- Taxi: Bahnhof→Hotel/Tagungshaus→Ostseetherme→Hotel/Tagungshaus→Bahnhof
- Leihfahrrad (Reservierung erforderlich)
- Teilnahme am Referentenessen, Freitag 18.30 Uhr (2 Gänge, Mineralwasser)
- Mittagessen am Samstag (3 Gänge, Mineralwasser)
- Lunchpaket für Heimreise

	Tagungsteilnehmer	Begleitperson im Doppelzimmer
im 3- Sterne- Superior- Hotel (8 Minuten Strandpromenade zum Tagungsort)	€ 897,95 Doppelzimmer zur Einzelnutzung	€ 124,51
im 4- Sterne- Hotel (6 Minuten Strandpromenade)	€ 1.046,63 Einzelzimmer	€ 147,26
im 5- Sterne- Superior- Hotel (40 Minuten Strandpromenade = 5 Autominuten = 2,5 km)	Preis auf Anfrage Doppelzimmer zur Einzelnutzung	Preis auf Anfrage

Alle Hotels liegen an der Strandpromenade.

Meeresblick-Zimmer nach Verfügbarkeit

Für nicht genutzte Einzelteile des All-Inclusive-Paketes besteht kein Anspruch auf Rückerstattung.

Alle Preise zuzüglich Mehrwertsteuer



Anmeldung

zum Seminar **Kommunikation** 11. + 12. März 2023



Timmendorfer Tierärzte Seminare
Dr. Felix Benary

Fax: 04503 707226
kontakt@tieraerzte-seminare.de

Familienname in Druckschrift: _____
Titel, Vorname: _____
Rechnungsanschrift: _____
Anschrift Zusendung Referateband: _____
Telefon dienstlich: _____
Telefon privat/mobil: _____
Fax: _____
Email: _____

wg. geeignetem Sitzplatz: **Hund** (nur, wenn im Tagungsraum ruhig) nein ☐ ja ☐

Rasse: _____ Gewicht: _____ kg

Ich möchte anwesend sein ☐ per Videozuschaltung teilnehmen ☐

Seminargebühr € 582,00 € _____

Mittagessen (3 Gänge, Mineralwasser) € 21,00 € _____

Ostseetherme 3 Std. € 15,00 oder 3 Std. inkl. Sauna € 23,50 € _____

All- Inclusive- Wochenende

3+ Sterne-Hotel € 897,95 4 Sterne-Hotel € 1.046,63 5+ Sterne-Hotel € _____
Hund ja ☐ nein ☐ Parkplatz ja ☐ nein ☐

Begleitpersonen

 Vor- u. Zuname: _____

(Die Karten für die Begleitpersonen können auch an der Seminar-Tageskasse erworben werden)

Mittagessen (3 Gänge, Mineralwasser) € 21,00 € _____

Ostsee- Therme

Erwachsene: 3 Std: € 15,00 / 3 Std. inkl. Sauna € 23,50 Tag: € 22,00 / Tag inkl. Sauna € 30,00
4-15 Jahre 3 Std: € 10,00 / 3 Std. inkl. Sauna € 16,00 Tag: € 17,00 / Tag inkl. Sauna € 23,00 € _____

Sea Life

Gutscheine für vergünstigten Eintritt auf Nachfrage erhältlich

Vogelpark € 6,72
3-15 Jahre € 3,36 € _____

Summe: € _____

zzgl. 19 % MwSt € _____

Gesamtsumme: € _____

Begrenzte Teilnehmerzahl

Überweisung nach Rechnungsstellung. Zulassung in der Reihenfolge des Zahlungseinganges