



Programm

Psychologisches und kommunikatives Know-how für TFA vom 10. bis 24. September 2026

Wissenschaftliche Leitung:

Dipl. Psychologin Sabine Bollwein

Modul 1: Kommunikation und Organisation am Empfang

Donnerstag, 10. September 2026

17.40 – 18.00	TechnikCheck	<i>Eickemeyer</i>
18.00 – 18.10	Begrüßung und kurze Webinareinführung	<i>Eickemeyer Moderator</i>
	Know-how für die Kommunikation und Organisation	
18.10 – 18.40	Missverständnisse vermeiden – Klar kommunizieren Energieräuber entwaffnen	Sabine Bollwein
18.40 – 18.50	Übung und Austausch	Sabine Bollwein
	Wie entstehen Konflikte?	
18.50 – 19.20	Wie kann ich Konflikte deeskalieren? Effektive Kundenführung	Sabine Bollwein
19.20 - 19.30	Übungen und Austausch	Sabine Bollwein
19.30 - 20.00	Fragen an die Referentin Abschluss	Sabine Bollwein

Programmänderungen vorbehalten!

Modul 2: Effektive Kommunikation am Telefon

Donnerstag, 17. September 2026

17.40 – 18.00	TechnikCheck	<i>Eickemeyer</i>
18.00 -	Begrüßung und kurze	<i>Eickemeyer</i>
18.10	Webinareinführung	<i>Moderator</i>
18.10 -	Know-how für die	
18.40	Kommunikation und Organisation	Sabine Bollwein
18.40 -	Übung und Austausch	Sabine Bollwein
18.50		



18.50 – 19.20	Energieräuber erkennen und entwaffnen Effektive Kundenführung	Sabine Bollwein
19.20 - 19.30	Übungen und Austausch	Sabine Bollwein
19.30 - 20.00	Fragen an die Referentin Abschluss	Sabine Bollwein

Programmänderungen vorbehalten!

Modul 3: Kommunikation in der Behandlung und Sprechstunde

Donnerstag, 24. September 2026

17.40 – 18.00	TechnikCheck	<i>Eickemeyer</i>
18.00 - 18.10	Begrüßung und kurze Webinareinführung	<i>Eickemeyer Moderator</i>
	Know-how für die Kommunikation und Organisation	
18.10 - 18.40	Missverständnisse vermeiden – Klar kommunizieren	
	Energieräuber entwaffnen	
18.40 - 18.50	Übung und Austausch	Sabine Bollwein
	Wie entstehen Konflikte?	
18.50 – 19.20	Wie kann ich Konflikte deeskalieren? Effektive Kundenführung	Sabine Bollwein
19.20 - 19.30	Übungen und Austausch	Sabine Bollwein
19.30 - 20.00	Fragen an die Referentin Abschluss	Sabine Bollwein

Programmänderungen vorbehalten!