



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	Eickemeyer	
18.00 – 18.10	Begrüßung und kurze Webinareinführung	Eickemeyer Moderator	
18.10 – 18.40	Know-how für die Kommunikation und Organisation Missverständnisse vermeiden – Klar kommunizieren Energieräuber entwaffnen	Sabine Bollwein	
18.40 – 18.50	Übung und Austausch	Sabine Bollwein	
18.50 – 19.20	Wie entstehen Konflikte? 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	Eickemeyer	
18.00 - 18.10	Begrüßung und kurze Webinareinführung	Eickemeyer Moderator	
18.10 - 18.40	Know-how für die Kommunikation und Organisation	Sabine Bollwein	
18.40 - 18.50	Übung und Austausch	Sabine Bollwein	



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>
18.10 - 18.40	Know-how für die Kommunikation und Organisation Missverständnisse vermeiden – Klar kommunizieren Energieräuber entwaffnen	Sabine Bollwein
18.40 - 18.50	Übung und Austausch	Sabine Bollwein
18.50 – 19.20	Wie entstehen Konflikte? 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!