

# Souveräner Umgang mit Preiskommunikation und Beschwerden - drei Rollen von Tierärzt:innen - eine tägliche Herausforderung

## 5-teilige Seminarreihe 2x live, 3x online

25 ATF-Stunden genehmigt

Referentin:

**Ute Grundt (Kairos-Kommunikation)**

maximal 12 Teilnehmer:innen!



TIERÄRZTLICHES  
FACHZENTRUM

Spitzwegstrasse 55  
95447 Bayreuth

Tel.: 0921 - 78 77 888 0

buero@tieraerztliches-  
fachzentrum.de

**kairos**  
Kommunikation

Haben Sie auch schon einmal gedacht, dass Sie neben Ihren fachlichen Fähigkeiten auch psychotherapeutische Fähigkeiten gebrauchen könnten? Um Ihr Gegenüber besser einschätzen zu können und stets die richtigen Worte zu wählen, damit die Tierhalter einerseits die Erklärungen von Ihnen schnell und sicher verstehen und andererseits auch Verständnis für die entstehenden Kosten haben?

**Dann ist diese Seminarreihe genau das Richtige für Sie als Tierarzt/ärztin!**

Wenn die Kommunikation nicht passt, entstehen lange Gespräche mit vielen Fragen zu Risiken und Kosten. Der Kunde ist unzufrieden und beschwert sich über die hohe Rechnung. Im ungünstigsten Fall äußert der Besitzer sich zusätzlich noch bei den sozialen Medien und Bewertungsportalen negativ über Sie. Dies wiederum führt zu einer großen emotionalen Belastung auf tierärztlicher Seite.

Das muss nicht sein! In der Seminarreihe lernen Sie mit Kunden, Preisdiskussionen und Beschwerden richtig umzugehen und gute Lösungen zu finden. Sie lernen die richtige Abgrenzung zu finden, um nicht selber emotional zu sehr belastet zu werden.

Eine detaillierte Übersicht der Seminarinhalte und -ziele sind von der Referentin Ute Grundt zusammengestellt worden, diese finden Sie im Anhang.

**Sie sind immer noch nicht sicher, ob dieses Seminar für Sie oder Ihre Mitarbeiter:innen das Richtige ist? Am Dienstag, den 13.08.2024 findet online eine 30-minütige unverbindliche Infoveranstaltung statt, danach können Sie entscheiden, ob Sie sich verbindlich anmelden möchten oder nicht!**

### Termine und Zeiten:

Dienstag 13.08.2024	19:30 – 20:00 Uhr	Infoveranstaltung via ZOOM
Montag 30.09.2024	19:30 – 21:30 Uhr	Kick-Off via ZOOM
Samstag 19.10.2024	9:00 – 17:30 Uhr	Modul I in Bayreuth
Mittwoch 13.11.2024	8:00 – 12:20 Uhr	Modul II via ZOOM
Samstag 14.12.2024	9:00 – 17:30 Uhr	Modul III in Bayreuth
Mittwoch 15.01.2025	8:00 – 12:20 Uhr	Modul IV via ZOOM

**Eine ausführliche Modulbeschreibung finden Sie im Anhang.**



TIERÄRZTLICHES  
FACHZENTRUM

## Verbindliche Anmeldung

**Souveräner Umgang mit Preiskommunikation und Beschwerden  
- drei Rollen von Tierärzt:innen -  
eine tägliche Herausforderung**

**5-teilige Seminarreihe  
2x live, 3x online**

**Teilnehmergebühr: 1.750,- Euro zzgl. MwSt.  
25 ATF-Stunden genehmigt**

Dienstag 13.08.2024	19:30 – 20:00 Uhr	Infoveranstaltung via ZOOM
Montag 30.09.2024	19:30 – 21:30 Uhr	Kick-Off via ZOOM
Samstag 19.10.2024	9:00 – 17:30 Uhr	Modul I in Bayreuth
Mittwoch 13.11.2024	8:00 – 12:20 Uhr	Modul II via ZOOM
Samstag 14.12.2024	9:00 – 17:30 Uhr	Modul III in Bayreuth
Mittwoch 15.01.2025	8:00 – 12:20 Uhr	Modul IV via ZOOM

### Rechnungsanschrift Tierarztpraxis/Tierärztliche Klinik:

---

---

---

---

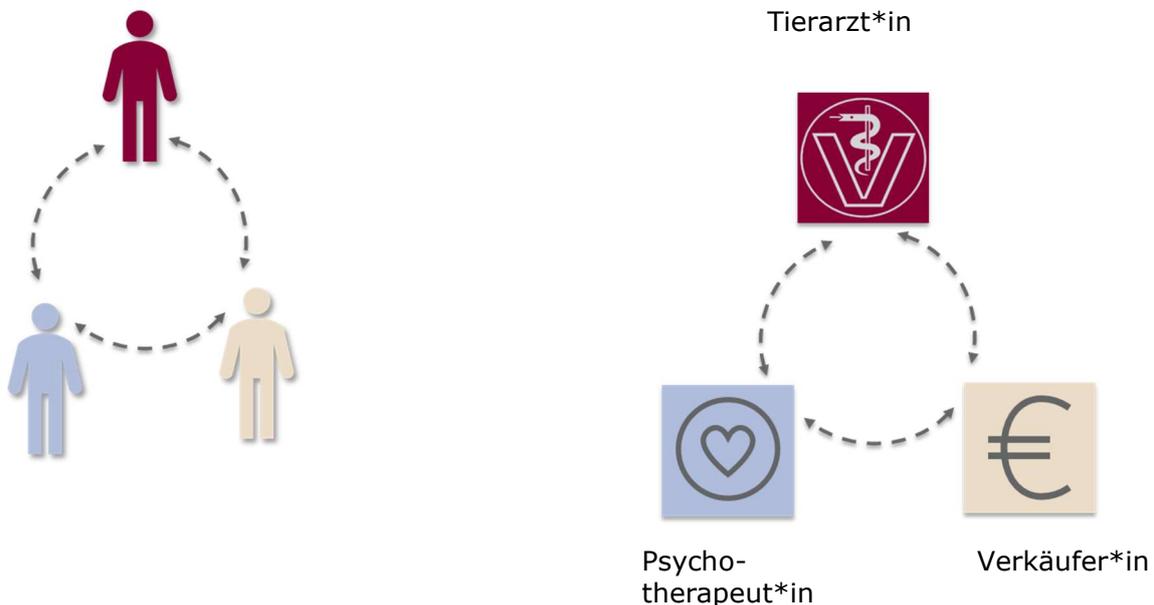
Name, Vorname	E-Mail Teilnehmer:in	Ernährung			Intoleranz
		normal	vegetarisch	vegan	
					auf:
					auf:
					auf:

per **E-Mail an buero@tieraerztliches-fachzentrum.de**

Nach Erhalt Ihrer Anmeldung wird Ihnen eine persönliche Anmeldebestätigung zugesandt.  
Die beiliegende Rechnung bitten wir zeitnah auf das angegebene Konto zu überweisen.

## Souveräner Umgang mit Preiskommunikation und Beschwerden – drei Rollen von Tierärzt\*innen eine tägliche Herausforderung

Präsenz-/Onlineausbildung in Terminen



### Ausgangssituation

Tiere haben einen hohen emotionalen Stellenwert und sind Familienmitglieder. Damit einhergeht eine hohe Erwartungshaltung sowohl an den Behandlungserfolg und den gesamten Ablauf in der Praxis. Leider korrespondiert bei manchen Kunden die hohe Erwartungshaltung nicht mit der Bereitschaft die Kosten für die Behandlung ihres Tieres zu bezahlen.

Während des Studiums und zusätzlicher Weiterbildungen werden Sie fachlich auf den Beruf als Tierärzt\*innen vorbereitet. In der täglichen Arbeit mit den Kund\*innen sind weitere Kompetenzen und Fähigkeiten erforderlich. Diese finden sich in keinem veterinärmedizinischen Lehrbuch. Zu diesen Kompetenzen zählt, die diagnostischen Vorgehensweisen, Therapien und Behandlungen so zu erklären, dass die Kund\*innen bereit sind, die Kosten zu tragen. Dies erfordert verkäuferische Fähigkeiten.

Gleichermaßen wichtig sind die Fähigkeiten mit den Emotionen und Reaktionen der Tierbesitzer\*innen umzugehen. Diese sind gefragt, wenn es um schwierige Entscheidungen, wie zum Beispiel eine stationäre Aufnahme des Tieres oder eine Euthanasie geht.

Gerade diese emotionalen Situationen erschweren es den Kund\*innen fachliche Informationen zu verstehen. „Psychotherapeutischen Fähigkeiten“ helfen hier, den Kunden in seinen Entscheidungen und Reaktionen zu begleiten.

Willkommen auf Seite 2

Dieses Wissen wird benötigt, wenn es um Beschwerden und Angriffe geht. In den letzten Jahren finden diese Angriffe verstärkt in den sozialen Medien statt. Dies ist aufgrund des hohen Verbreitungsgrades für Tierärztinnen besonders belastend. Eine weitere Belastung ist die fehlende Möglichkeit, die Aussagen richtigstellen zu dürfen. Die tierärztliche Schweigepflicht würde dadurch verletzt werden.

## Erfahrungen aus meiner 27-jährigen Seminartätigkeit

- Preisdiskussionen und -gespräche für die notwendige Diagnostik, Therapie und Behandlung kosten viel Zeit und sind energieraubend. Manchmal werden deshalb Leistungen unvollständig abgerechnet, um weitere Diskussionen zu vermeiden.
- Für die Kostenkommunikation gerade bei stationären Patienten wird häufig das Telefon genutzt. In der Konsequenz behaupten einige Kund\*innen, wenn Sie die Rechnung bekommen, dass die Kosten niemals kommuniziert werden. Das führt teilweise dazu, dass Rechnungen gekürzt werden und Spannungen innerhalb des Teams entstehen.
- Manche Kund\*innen nutzen diese Situationen zusätzlich, um 1-Sterne-Bewertungen zu schreiben, was zu einem weiteren Aufwand, zu emotionaler Belastung und zu einem Imageschaden für die Praxis oder Klinik führt.
- Beschwerden über die „viel zu teure Rechnung“ und Unzufriedenheit über den Behandlungsverlauf oder den Aufenthalt in der Praxis sind sehr belastend und zeitraubend. Hier ist wichtig, dass Sie als Tierärzt\*innen mit den teilweise sehr belastenden Aussagen umgehen können. Gleichermäßen wichtig ist es, dass es Ihnen gelingt, eine innere Distanz zu bekommen.
- Aus diesem Grund habe ich diese Ausbildung konzipiert. Das Thema „Geld, Preis und Beschwerde“ werden leichter und die Kostendiskussionen werden zu Feldern, in denen Sie auf sichere Instrumente und Strategien zurückgreifen können.

## Stimmen und Rückmeldungen bisheriger Teilnehmender

*„Ich finde den Onlinekurs so über mehrere Module mit Hausaufgaben exzellent und nachhaltig. Ich hatte wirklich noch keine Fortbildung die mir beruflich und privat als Tierarzt so viel gebracht hat. Auch weil es ein Programm über mehrere Wochen war.“*

*„Die Referentin bringt die Themen sehr gut rüber, sehr praxisnah, man spürt umgehend den Erfolg nach Umsetzung in der Praxis“*

*„Das interaktive Format, die sehr praxisorientierten Inhalte, der Enthusiasmus von Ute und Ihre Erfahrungen aus der Praxis“*

*„Ich kann Erlerntes an einzelne Kolleginnen in schwierigen Situationen weitergeben. Ich rechne ohne schlechtes Gewissen ab und denke nicht mehr darüber nach, die Rechnungen zu kürzen“*

Falls gewünscht, kann der Kontakt zu Teilnehmenden hergestellt werden.

Willkommen auf Seite 3

## Zielsetzung:

- Motivation durch Sicherheit in der Kommunikation
- Selbstbewusst mit Preisgesprächen und -beschwerden umgehen
- Souveräne Argumentation der Kosten für die Diagnostik, Therapie und Behandlungen
- Umsatzverluste durch Kürzen von Rechnungen vermeiden
- Verkauf von Leistungen als selbstverständlichen Anteil der tierärztlichen Tätigkeit integrieren
- Schwierigen Kunden und Situationen sicher begegnen
- Prävention von schlechten Bewertungen durch klare Kostenkommunikation
- Verbesserte Teamarbeit mit dem Rezeptionsteam durch eine geringere Reklamationsquote Souveräner Umgang mit den unterschiedlichen Patientenbesitzerpersönlichkeiten
- Weitergabe der Ausbildungsinhalte innerhalb der Praxis

## Termine und Zeiten

Dienstag	13.08.2024	19:30 – 20:00 Uhr	Infoveranstaltung	via ZOOM
Montag	30.09.2024	19:30 – 21:30 Uhr	Kick-Off	via ZOOM
Samstag	19.10.2024	9:00 – 17:30 Uhr	Modul I	in Bayreuth
Mittwoch	13.11.2024	8:00 – 12:20 Uhr	Modul II	via ZOOM
Samstag	14.12.2024	9:00 – 17:30 Uhr	Modul III	in Bayreuth
Mittwoch	15.01.2024	8:00 – 12:20 Uhr	Modul IV	via ZOOM

## Informationsveranstaltung zur Ausbildung – 13. August 2024

- Vorstellung der Inhalte und der Ausbildungsziele
- Vorstellung Ute Grundt

## Seminarinhalte der Module

### Kick-Off – 30. September 2024

- Erstes Kennenlernen
- Organisation der Ausbildung – Lerneinheiten – Technik
- Vorstellung und Einstieg in die Ausbildung
- Vorstellung des Fragebogens und Reflexionsaufgabe bis zum ersten Termin
- Verbotene Wörter und Formulierungen
- Hilfreiche Formulierungen, die weiterhelfen
- Tierärzt\*Innen behandeln den Luxus ihrer Kund\*innen
- Die finanzielle Verantwortung tragen die Tierbesitzer\*innen und nicht die Tierärzt\*Innen
- Die drei Rollen von Tierärzt\*Innen eine tägliche Herausforderung

## Modul 1 – 19. Oktober 2024 - Präsenztermin in Bayreuth

- Die Beziehung und Freundschaft mit Geld und Verkauf – wo Alles beginnt
- Der Einstieg des Gesprächs
- Begrüßung, Vorstellung und Einstieg in das Behandlungsgespräch
- Die vier Gesprächsphasen eines Behandlungsgesprächs
- Blickkontakt und Lächeln ein selbstbewusstes Duo
- Grenzen setzen bei persönlichen Angriffen
- Erste Fallbesprechung der eingesandten Fälle und Themen
- Die innere Einstellung zu den Kunden – Verantwortungsbereiche klären
- Kommunikationsmodell für schwierige und aggressive Gesprächssituationen
- Einsatz der empathischen Formulierungen
- Transfer in die Praxis
- Beobachtungsaufgabe bis zum zweiten Modul

## Modul 2 – 13. November 2024 – via ZOOM

- Reflexion – was funktioniert bereits – was war schwierig?
- Schwerpunkt Preisbeschwerden und Reklamationen
- Formulierungen, die hilfreich sind und schlagfertige Antworten auf: „*Ihnen ist das Geld wichtiger als das Wohl meines Tieres!!!*“
- Unterschied zwischen eine Preisbeschwerde und einer Preisreklamation?
- Die sieben Schritte einer souveränen Reklamationsbearbeitung
- Rechtfertigungen und Erklärung – Totengräber guter Kommunikation
- Wie können Kundenbeschwerden in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess integriert werden?
- Kostenkommunikation in der Praxis – wie etabliert ist der Prozess in unserer Praxis – Kosten ansprechen mit einem jungen Tier
- Möglichkeiten und Wege für eine gelingende Kostenkommunikation
- Anamnese/Klinische Untersuchung und Kundenbedarf
- Transfer in die Praxis – Aufgabe bis zum dritten Termin

## Modul 3 – 14. Dezember 2024 – Präsenztermin in Bayreuth

- Reflexion – was funktioniert bereits – was war schwierig?
- Schwerpunkt – Einführung der Fragetechnik
- Anamnese und Kundenbedarf – welcher Kundentyp steht vor mir?
- Aktives und passives Zuhören – Wortwörtliches Zuhören
- Die eigene Agenda verlassen - Zuwendung zum Gesprächspartner
- Zusammenfassen der Aussagen – ein wichtiger Sicherheitsanker für Kunden und Tierärzt\*innen
- Schwerpunkt Kaufmotive und Wert der Leistungen
- Kaufmotive in der Tiermedizin – wann und warum sich Kunden für eine

Willkommen auf Seite 5

- Behandlung entscheiden-
- Der Unterschied zwischen dem Wert und dem Preis einer Dienstleistung
- Der Wert und der Vorteil für die Patienten und die Kunden
- Übungseinheit zum Preis und Wert
- „Das ist aber teuer...“ – Nichts ist teuer, wenn der Kunde den Wert für sich erkennt
- Vorbereitung für Modul vier – Aufgabe bis zum vierten Termin

#### Modul 4 – 15. Januar 2025 – via ZOOM

- Reflexion – was funktioniert bereits – was war schwierig?
- Schwerpunkt – Einwände der Kunden und Umgang mit den Reaktionen der Kunden
- Der Unterschied zwischen Einwänden und Vorwänden kennenlernen
- Einwände als Anzeichen für das Kundeninteresse
- Bedarfsanalyse & Vertiefung der Fragetechnik
- Timeline und OASE-Struktur im Gespräch
- Abschluss und Start – Start der Diagnostik und Behandlung
- Welche Themen werden in den einzelnen Gesprächsphasen besprochen?
- Abschluss der Ausbildung

## Weiterführende Informationen – Organisation

### Wie wird das Seminar durchgeführt?

Der erste und der dritte Termin werden in Präsenz in Bayreuth durchgeführt. Es gibt die Möglichkeit, am Abend vor dem ersten vor dem Seminar zusammen mit der Seminargruppe ein spannendes Event in Bayreuth zu besuchen. Die Module II und IV finden online mit Zoom statt.

### Ausbildungsvorbereitung

Welche Vorbereitung wird erwartet?  
Alle Teilnehmenden erhalten beim Kick-off-Termin einen Fragebogen mit ihren herausfordernden Themen und Erwartungen. Diese Themen werden in die Ausbildung integriert und während der Ausbildung bearbeitet.

### Welche technischen Zugangsvoraussetzung gibt es?

Die technischen Voraussetzungen sind: Eine stabile Internetverbindung, Laptop mit Kamera, Mikrofon. Headset und eine ruhige Umgebung

### Gibt es ATF-Stunden für die Ausbildung?

Diese werden beantragt.

### Kann ich das Wissen innerhalb meiner Praxis weitergeben?

Die Unterlagen sind so aufgebaut, dass auch den Kolleginnen und Kollegen Unterstützung gegeben werden kann.

Willkommen auf Seite 6

## Seminarunterlagen

Die Seminarmappe wird vor dem Kick-off-Termin per Post an die Teilnehmenden verschickt.

## Was habe ich zwischen den Modulen zu machen?

Es werden beim Kick-off-Termin Lerntandems gebildet.  
Diese Tandems treffen sich bereits vor dem ersten Modul und zwischen den Modulen zu Übungseinheiten und für einen Austausch.  
Die Aufgaben zwischen den Modulen werden auf der Online-Plattform veröffentlicht.

## Ausbildungsdauer und -zeiten

Pre-Webinar, Kick-off-Termin und vier Termine im Abstand von ca. vier Wochen.

## Seminarzeiten in den Online-Modulen

8:00 – 9:50 Uhr ..... Block I  
9:50 – 10:10 Uhr ..... Pause  
10:10 – 12:20 Uhr ..... Block II

## Zertifikatsvoraussetzung

Teilnahme an allen Modulen

## Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt über das Tierärztliche Fachzentrum in Bayreuth.  
Die Teilnehmerzahl ist auf 12 Teilnehmende begrenzt.

## Gebühren für die Ausbildung je Teilnehmer\*In

Ausbildung mit Kick-off-Termin und vier Modulen inkl. Hausaufgabe  
1.750,00 Euro zzgl. MwSt.  
Die Anmeldung ist verbindlich, wenn 50% der Ausbildungsgebühren bezahlt sind.  
Der zweite Teil der Gebühren ist nach dem ersten Modul zu bezahlen.

## Meine Zusicherung

Ich sichere zu, dass ich die Ausbildung zu absoluter Zufriedenheit und mit größter Sorgfalt durchführe

Stand: 17. Juni 2024