



# Kommunikation mit Patienten

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,  
liebe Teamkolleginnen und -kollegen,

das Telefongespräch ist eine Visitenkarte für Ihr/ euer Zentrum und das Team. Jedes Gespräch hinterlässt einen Eindruck der bleibt.

Eine positive Kommunikation, Freundlichkeit, fachliche Kompetenz und eine lösungsorientierte Einstellung sind entscheidend für einen professionellen Auftritt der Einrichtung. Gestiegene Kontakte, Multitasking und schwierige Patienten stellen dabei Herausforderungen dar, für die wir euch mit diesem Training gern Lösungswege und Tipps geben möchten. Um allen Teams eine Teilnahme zu ermöglichen, bieten wir ab 2025 gerne Nachmittags-Trainings für die Ambulanz-Kollegen und Kollegen in der Pflege live in Hann. Münden und online an.

Mittwoch 19.02.2025 -> [Live in Hann. Münden](#) von 13:30 – 17:30 Uhr  
Donnerstag 20.02.2025 -> [Live in Hann. Münden](#) von 13:30 – 17:30 Uhr

Mittwoch 14.05.2025 -> [Online](#) von 13:30 – 17:30 Uhr  
Donnerstag 15.05.2025 -> [Online](#) von 13:30 – 17:30 Uhr

Mittwoch 17.12.2025 -> [Online](#) von 13:30 – 17:30 Uhr  
Donnerstag 18.12.2025 -> [Online](#) von 13:30 – 17:30 Uhr

## Inhalte:

- Grundlagen des Praxiserfolges
- Einleitung/ Begrüßung am Telefon
- Arbeits-Ich/ Selbstreflexion
- Das Wichtigste im Umgang mit schwierigen Patienten
- Tipps und Tricks zu „Best Practice“
- Austausch, Diskussion – Wünsche und Anregungen

-> *Die Inhalte pro Seminartermin sind gleich/ ähnlich.*

Wir freuen uns auf Anmeldungen unter: [katharina.reiter@davita.com](mailto:katharina.reiter@davita.com) oder [michelle.hieselhahn@davita.com](mailto:michelle.hieselhahn@davita.com)

Herzliche Grüße vom BIZ

*Bitte pro Teilnehmer einen Weiterbildungsantrag stellen. Kursgebühren, Reisekosten werden für DaVita Mitarbeiter\*innen übernommen.*

## Termine

19.02.2025 - live  
20.02.2025 - live

14.05.2025 - online  
15.05.2025 - online

17.12.2025 - online  
18.12.2025 - online

(alle Termine jeweils von 13:30  
– 17:30 Uhr)

## Referentin

Peggy Schlicht

## Veranstaltungsort

DaVita Bildungszentrum  
Bahnhofstr. 7  
34346 Hann. Münden

oder

Online

## Kursgebühr

175,- € p.P./ Tag

## Weitere Informationen und Anmeldung

Katharina Reiter  
Tel.: 0173 570 430 8  
[katharina.reiter@davita.com](mailto:katharina.reiter@davita.com)

Michelle Hieselhahn  
Tel.: 015123409212  
[Michelle.hieselhahn@davita.com](mailto:Michelle.hieselhahn@davita.com)