

 **etCoaching München**

*Wir machen Seminare.*



© javierbroech - Fotolia.com

## **Seminare für Tierarztpraxen und Tierkliniken**

Lommelstraße 11 · 81479 München  
Tel +49 89 9544 9096  
[www.vetcoaching-muenchen.de](http://www.vetcoaching-muenchen.de)  
[neuwirth@vetcoaching-muenchen.de](mailto:neuwirth@vetcoaching-muenchen.de)

## VetCoaching München geht an den Start

Endlich ist es so weit, VetCoaching München geht an den Start!

Sabine Neuwirth ist mit ihrer Firma „München Coaching“ seit vielen Jahren als einer der führenden Seminaranbieter bundesweit im Gesundheitswesen erfolgreich tätig.

Immer mehr zog es auch die Tierärzte und deren MitarbeiterInnen zu den Seminaren. Die Nachfrage im „Vet-Bereich“ wuchs stetig an.

Um den unterschiedlichen Bedürfnissen der MitarbeiterInnen gewissenhaft nachzukommen, wurde die neue Firma „VetCoaching München“ gegründet, die sich speziell auf den Tierarzt- und Tierklinikbereich konzentriert. Die Ähnlichkeit beider Namen soll die Verbindung herstellen.

Wenn Sie Lust haben, kommen Sie doch gerne zu einem unserer Seminare, wir arbeiten immer sehr humorvoll, kompetent und sehr interaktiv. Und wenn Sie noch Fragen oder Anregungen haben, freuen wir uns auch sehr über Ihre Nachricht.

Vielen Dank und herzliche Grüße

Ihre

Sabine Neuwirth

VetCoaching München, [www.vetcoaching-muenchen.de](http://www.vetcoaching-muenchen.de)

# Inhalt

## **Zertifizierung Klinik- und Praxismanager für Tierärzte (VC) 4**

Optimieren Sie Ihre Strategie  
für wirtschaftlichen Erfolg!

## **„Klinik- und Praxis- manager“ für TFA – Zertifizierung (VC) 6**

Ihr souveräner Auftritt als  
geschätzte Führungskraft.

## **Erfolgreich führen in der Tierarztpraxis 8**

Die neue Art zu denken.  
Von der Führungskraft  
zur Führungspersönlichkeit.

## **Vom 1. Eindruck profitieren! 9**

Denn eine 2. Chance  
gibt es erst mal nicht.

## **Selbst- und Zeit- management 10**

Mehr Zeit für das Wesentliche

## **Die erfolgreiche Tierarztpraxis! 11**

Meine Praxis, meine Marke!

## **Schwierige Kundengespräche in der Tierarztpraxis 12**

Erfolgreiche Kommunikation in  
schwierigen Situationen

## **Hurra, eine Beschwerde! 13**

Beschwerdemanagement:  
Wirksames Verhalten bei  
reklamierenden Patienten-  
besuchern etc.

## **Konflikte im Team lösen 14**

Wenn es im Team mal hakt...

## **Impfmanagement Hund & Katze 15**

Welche Aufgaben  
übernehme ich als TFA?

## **Coaching – wir fördern Ihre Entwicklung 16**

Sie kommen mit einer Idee.  
Und gehen mit einem Plan.

## **Sabine Neuwirth 17**

**Dr. med. vet. Anne Becher 18**

**Dr. med. vet. Karin Rebel 18**

**Constantin Wenning 19**



© javier brosch - Fotolia.com

**ATF-Anerkennung  
33 Stunden\***

Lehrgang:

## Zertifizierung Klinik- und Praxismanager für Tierärzte (VC)

Optimieren Sie Ihre Strategie für wirtschaftlichen Erfolg!

Tierkliniken und Tierarztpraxen werden sich durch den zunehmenden Wettbewerb stark verändern. Um wirtschaftlich zu arbeiten und auch um der Konkurrenz Stand zu halten, ist es immer wichtiger, Abläufe genau zu kennen, laufend zu optimieren und Aufgaben zu delegieren.

Wie genau sieht das Anforderungsprofil eines routinierten Praxismanagers eigentlich aus?

Sie sind strukturierte, organisatorische Allrounder mit Übersicht und Kreativität und sind weiterhin auch kompetenter Ansprechpartner für Mitarbeiter und Kollegen.

Im Rahmen dieses 5-tägigen Lehrgangs vermitteln wir Ihnen u.a. auch Führungskompetenzen, um Ihre Aufgabe als Praxismanager professionell und erfolgreich zu bewältigen.

Ziel des Lehrgangs ist, Sie in den wichtigsten Aufgabengebieten für ein effizientes Praxismanagement grundlegend zu stärken. Hierfür erhalten Sie Instrumente, um Ihre Praxisstrategie wirtschaftlich tragfähig zu optimieren. Außerdem nehmen Sie bewährte Tipps und Werkzeuge aus eigener, langjähriger Erfahrung, viele konkrete Anleitungen und Antworten auf Ihre Fragen mit.

**\* ATF-Anerkennung: 33 Stunden** zur kaufmännisch-betriebswirtschaftlichen Praxisführung (Bitte Nachweis mitbringen, z. B. Tierarztausweis, Studienausweis Veterinärmedizin)

Ihr Nutzen:

Sicherheit in wirtschaftlichen Entscheidungen  
und in der Organisation im Praxisalltag

## Inhalt:

### 1. Qualitätsmanagement

Grundlagen und Nutzen des Qualitätsmanagements, SOPs als Instrument des Qualitätsmanagements, Effektive Umsetzung von SOPs in allen Bereichen des Klinik- und Praxisalltags.

Referent: Constantin Wenning

### 2. Praxismarketing

Grundlagen und Nutzen des Praxismarketings, Marketing-Mix, Marketing aus der rechtlichen Sicht: Was ist erlaubt, was nicht?

Referentin: Dr. Anne Becher

### 3. Wirtschaftliche Praxisführung

Einführung wirtschaftliche Praxisführung, Preisgestaltung und Preisstrategie Kostenrechnung, Preise am Markt, Preisfindung und Neurobiologie, Ankereffekt. Kostenoptimierung: Personalkosten, Apotheke

Referentin: Dr. Anne Becher

### 4. Projekt- und Veränderungsmanagement

Praxisstrategien entwickeln, umsetzen und kontrollieren. Grundlagen, Definition Ziel, Planungsphase, Steuerungs- und Abschlussphase

Referentin: Dr. Anne Becher

### 5. Selbst- und Zeitmanagement – Selbstschutz als Führungskraft

Energieräuber aufspüren, innere Einstellung stärken, Antreiber.

Referentin: Sabine Neuwirth

### 6. Personalmanagement und Teamführung

Generation Y motivieren und halten, Vorbereiten und Führen von Mitarbeitergesprächen, Führungsstile, Führungsverhalten, Gesundes Führen, Mitarbeiter-Motivation, Die Kraft der intrinsischen Mitarbeiter-Motivation, 3 Lernprinzipien, Leitfaden für das Feedbackgespräch und Zielvereinbarung.

Referentin: Sabine Neuwirth

### 7. Erfolgreiche Kommunikation mit dem Team und Besitzern

Sichere Führung bei Konflikten im Team, Kooperative Konfliktlösung, Kommunikation mit Kunden

Referentin: Sabine Neuwirth

## Warum bei uns:

Weil uns von VetCoaching München das Gesundheitswesen der Tiermedizin seit vielen Jahren durch und durch bekannt ist. Wir kennen die Anforderungen bestens und haben Ihnen praxisnahe Informationen mit vielen Tipps spannend aufbereitet. Wir stehen für exzellente Seminare und Qualität nach dem Motto „Aus der Praxis für die Praxis“.

## Methodik:

- Visualisierung durch PowerPoint-Präsentation
- Vortrag mit Diskussion
- Gruppenarbeit
- Rollenspiele

## Leitung:

Constantin Wenning (Thema 1, 1 Tag)  
Dr. Anne Becher (Themen 2-4, 2 Tage)  
Sabine Neuwirth (Themen 5-7, 2 Tage)

## Dauer:

5 Tage (Sa-Mi),  
insgesamt 50 UE (1 UE = 45 Minuten)  
+ ca. 5 Stunden Vor- und Nachbereitung.  
Ihr Vorteil: der Stoff ist so komprimiert, dass Sie nur einmal anreisen und dadurch weniger Zeitaufwand haben und sich so etliche Anreisen und Übernachtungen sparen.

## Ort:

„Extrem kompetente und freundliche Referentinnen“

„Dieses Know-how bringt mich nun wirklich weiter jetzt, vielen Dank!“



© javier brosch - Fotolia.com

**VMF-Anerkennung  
46 Stunden\***

Lehrgang:

## „Klinik- und Praxismanager“ für TFA – Zertifizierung (VC)

Ihr souveräner Auftritt als geschätzte Führungskraft.

Tierkliniken und Tierarztpraxen werden sich durch den zunehmenden Wettbewerb stark verändern. Um wirtschaftlich zu arbeiten und auch um der Konkurrenz Stand zu halten, ist es immer wichtiger, Abläufe genau zu kennen, laufend zu optimieren und Aufgaben zu delegieren.

Wie genau sieht das Anforderungsprofil eines routinierten Praxismanagers eigentlich aus?

Sie sind strukturierte, organisatorische Allrounder mit Übersicht und Kreativität und sind weiterhin auch kompetenter Ansprechpartner für Mitarbeiter und Kollegen.

Im Rahmen dieses 5-tägigen Lehrgangs vermitteln wir Ihnen u.a. auch Führungskompetenzen, um Ihre Aufgabe als Praxismanager professionell und erfolgreich zu bewältigen.

Ziel des Lehrgangs ist, Sie in den wichtigsten Aufgabengebieten für ein effizientes Praxismanagement grundlegend zu stärken. Sie erhalten zahlreiche Tipps aus eigener, langjähriger Erfahrung, viele konkrete Anleitungen und Antworten auf Ihre Fragen.

### \* 46 VMF-Stunden

Das Seminar „Klinik- und Praxismanager“ – für Tiermedizinische Fachangestellte – Zertifizierung (VC) ist mit **46 Fortbildungsstunden** von der Arbeitsgemeinschaft zur Anerkennung von Fort- und Weiterbildungen für Tiermedizinische Fachangestellte nach § 5 Abs. 1 und 2 des Gehaltstarifvertrages anerkannt.

Ihr Nutzen:

Sicherheit in der Organisation im Praxisalltag

## Inhalt:

### 1. Qualitätsmanagement

Grundlagen und Nutzen des Qualitätsmanagements, SOPs als Instrument des Qualitätsmanagements, Effektive Umsetzung von SOPs in allen Bereichen des Klinik- und Praxisalltags.

Referent: Constantin Wenning

### 2. Praxismarketing

Grundlagen und Nutzen des Praxismarketings, Marketing-Mix, Marketing aus der rechtlichen Sicht: Was ist erlaubt, was nicht?

Referentin: Dr. Anne Becher

### 3. Wirtschaftliche Praxisführung

Einführung wirtschaftliche Praxisführung, Preisgestaltung und Preisstrategie Kostenrechnung, Preise am Markt, Preisfindung und Neurobiologie, Ankereffekt. Kostenoptimierung: Personalkosten, Apotheke

Referentin: Dr. Anne Becher

### 4. Projektmanagement

Neue Ideen erfolgreich in den Alltag umsetzen und integrieren. Grundlagen, Definition Ziel, Planungsphase, Steuerungs- und Abschlussphase

Referentin: Dr. Anne Becher

### 5. Selbst- und Zeitmanagement – Selbstschutz als Führungskraft

Energieräuber aufspüren, innere Einstellung stärken, Antreiber.

Referentin: Sabine Neuwirth

### 6. Personalmanagement und Teamführung

Generation Y motivieren und halten, Vorbereiten und Führen von Mitarbeitergesprächen, Führungsstile, Führungsverhalten, Gesundes Führen, Mitarbeiter-Motivation, Die Kraft der intrinsischen Mitarbeiter-Motivation, 3 Lernprinzipien, Leitfaden für das Feedbackgespräch und Zielvereinbarung.

Referentin: Sabine Neuwirth

### 7. Erfolgreiche Kommunikation mit dem Team und Besitzern

Sichere Führung bei Konflikten im Team, Kooperative Konfliktlösung, Kommunikation mit Kunden

Referentin: Sabine Neuwirth

## Warum bei uns:

Weil uns von VetCoaching München das Gesundheitswesen der Tiermedizin seit vielen Jahren durch und durch bekannt ist. Wir kennen die Anforderungen bestens und haben Ihnen praxisnahe Informationen mit vielen Tipps spannend aufbereitet. Wir stehen für exzellente Seminare und Qualität nach dem Motto „Aus der Praxis für die Praxis“.

## Methodik:

- Visualisierung durch PowerPoint-Präsentation
- Vortrag mit Diskussion
- Gruppenarbeit
- Rollenspiele

## Leitung:

Constantin Wenning (Thema 1, 1 Tag)  
Dr. Anne Becher (Themen 2-4, 2 Tage)  
Sabine Neuwirth (Themen 5-7, 2 Tage)

## Dauer:

5 Tage (Sa-Mi),  
insgesamt 50 UE (1 UE = 45 Minuten)  
+ ca. 5 Stunden Vor- und Nachbereitung.  
Ihr Vorteil: der Stoff ist so komprimiert, dass Sie nur einmal anreisen und dadurch weniger Zeitaufwand haben und sich so etliche Anreisen und Übernachtungen sparen.

## Ort:

München

„Fantastischer Lehrgang:  
zwar knackig aber super  
verständlich rübergebracht“

„Inhalte super aufbereitet,  
jetzt kanns direkt losgehen“



© totophotos – Fotolia.com

Seminar:

## Erfolgreich führen in der Tierarztpraxis

Die neue Art zu denken. Von der Führungskraft zur Führungspersönlichkeit.

Woran erkennt man ein gutes Team?

- die Praxisorganisation kommt meist ohne Anweisungen aus
- zwischen den Teammitgliedern wird überwiegend direkt kommuniziert
- bei Problemen wird der kollegiale Austausch gesucht
- die Arbeitsatmosphäre ist konzentriert und trotzdem entspannt
- Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit werden offen angesprochen und zeitnah aus der Welt geschafft

Wie man das umsetzt erfahren Sie in unserem bewährten Seminar. Bringen Sie Ihre Fragen mit, und gehen Sie mit einer Lösung.

Ihr Nutzen:

Hintergründe über Gesprächs- und Führungskompetenz, neue Perspektiven und Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten, Ziele effektiver kommunizieren, Festigung Führungskompetenz, Entwicklung des eigenen Führungsstils

**Inhalt:**

### Überblick moderne Mitarbeiterführung:

- „Gesundes führen“ – wie Sie Ihre Leistungsfähigkeit und die Ihres Teams erhöhen.
- Wie werden Werte im Team gebildet?
- Flexible Mitarbeiterführung statt starre Regeln.

### Konfliktverständnis bei der Führungsarbeit:

- Eigene Konfliktverantwortung.
- Was steht hinter einem Konflikt?
- Kooperative Konfliktlösung.

### Balanceakt Führung:

- Führungsaufgaben, Führungsstile.
- Die Kraft der intrinsischen Mitarbeiter-Motivation.
- Von der Urlaubsplanung bis zum Mitarbeitergespräch: Beispiele und Lösungen
- Leitfaden für das Feedbackgespräch und Zielvereinbarung.

### Gesprächsführung:

- Schwierige Gespräche souverän und erfolgreich meistern.
- Optimieren des eigenen Kommunikationsstils.
- Vom Konflikt zur Lösung.

**Teilnehmerkreis:** Tierärzte und Führungskräfte, die ihr Kommunikations- und Führungsverhalten reflektieren und alltagstauglich optimieren wollen.

### Methodik:

Das Training lebt von einer teilnehmerfreundlichen Mischung aus Praxisübungen, kurzen theoretischen Inputs und dem Austausch der Gruppe. Dabei können gerne eigene Praxiserfahrungen eingebracht werden. Außerdem: Einzel-/Gruppenarbeit, Rollenspiele, Feedback von Trainerin und Gruppe.

**Leitung:** Sabine Neuwirth

**Dauer:** ca. 5 Stunden





© Andy Dean – Fotolia.com

## Seminar:

# Vom 1. Eindruck profitieren!

Denn eine 2. Chance gibt es erst mal nicht.

Immer mehr Tierarztpraxen achten auf ihre Wirksamkeit nach außen. Und das ist auch gut so, denn der erste Eindruck wird aufgrund der Vielzahl von Praxen – insbesondere in Ballungsgebieten – immer wichtiger. Der Kunde möchte sich und sein Tier aufgehoben wissen und vom gesamten Team freundlich und auf Augenhöhe behandelt werden. Wird er dazu noch kompetent beraten und betreut, wird er gerne wieder zu Ihnen kommen und davon erzählen. Eine perfekte Kundenbeziehung. Machen Sie sich fit für die Zukunft und erfahren Sie mehr dazu in diesem praxisnahen und abwechslungsreichen Seminar.

### Ihr Nutzen:

Neue Motivation, positive Haltung, wertvolle Tipps

### Inhalt:

- Kundenbindung: Was Kunden erwarten
- Visitenkarte Tierarztpraxis – Der erste Eindruck bleibt
- Marketing ist nicht allein Chefsache. Marketing fängt bei jedem an.
- Aussehen, Körpersprache, Blickkontakt – die Sprache hinter der Sprache
- Erfolgreiche Kommunikation mit anspruchsvollen Patientenbesitzern
- Darf's sonst noch etwas sein? Aktives Zuhören und Fragetechniken
- Workload, wenn alles auf einmal kommt
- Die 10 Gebote und mehr beim Telefonieren

### Methodik:

- Visualisierung durch PowerPoint-Präsentation
- Kurzvortrag
- Gruppenarbeit

**Leitung:** Sabine Neuwirth

**Dauer:** ca. 4 Stunden



© Doreen Stalcher - Fotolia.com

Seminar:

# Selbst- und Zeitmanagement

Mehr Zeit für das Wesentliche

Läuft Ihnen ständig die Zeit weg? Haben Sie das ein oder andere gerade noch rechtzeitig geschafft? Finden Sie nie Zeit für die Dinge, die Sie eigentlich machen wollten?

Permanenter Zeitdruck macht auf Dauer krank und erhöht die Fehlerquote. Finden Sie wieder zu mehr Leichtigkeit und Zufriedenheit im Alltag. Ein effektives Zeitmanagement unterstützt Sie Ihre Ziele zu definieren und das Setzen von Prioritäten. Geben Sie Ihrem Alltag Struktur und profitieren Sie von dem gewonnenen Freiraum.

Ihr Nutzen:

- Sie optimieren Ihr tägliches Zeitmanagement, Tages- und Wochenplanung
- Ziele für Ihre Lebensbereiche finden und so in Balance bleiben
- Struktur und Prioritäten setzen = Zeit für Ihre Träume
- Ausgeglichen leben, Ihr Umfeld wird Sie (wieder) lieben

**Inhalt:**

- Raus aus dem Tunnelblick: Zeit und Work-Life-Balance passen zusammen!
- Individuelle Störfaktoren erkennen und vorbeugen
- Effektive Tages-, Wochen- und Jahresplanung
- Das Eisenhower Prinzip, die ABC Analyse
- Pareto. Mehr muß nicht sein.
- Entwickeln Sie Ihr eigenes individuelles Zeitmanagement
- „Nein“ sagen und sich dabei gut fühlen

**Methodik:**

- Visualisierung durch PowerPoint-Präsentation
- Diskussion, Feedback, Checklisten

**Leitung:** Sabine Neuwirth

**Dauer:** ca. 4 Stunden



© javier.bresch - Fotolia.com

## Seminar:

# Die erfolgreiche Tierarztpraxis!

## Meine Praxis, meine Marke!

„Ich liebe meinen Beruf und möchte endlich von meiner Praxis gut leben können!“ Diesen Wunsch hören wir immer wieder und haben ein Seminar speziell auf diese Problematik hin konzipiert. Sie erhalten viele Ideen und vor allen Dingen Lösungen, die Ihr Budget auch nicht gleich übermäßig sprengen und doch viel bringen. Außerdem betrachten wir sinnvolle Serviceleistungen, die kurz-, mittel- und langfristig zu Ihrem Erfolg führen.

**Ihr Nutzen:**  
Strategien für einen professionellen Praxisauftritt

## Inhalt:

- Visitenkarte Tierarztpraxis: Flop oder Top?
- Was Ihre Praxis so besonders macht
- Das perfekte Wartezimmer
- Umgang mit (offenen) Rechnungen  
„Tut mir leid, aber ist jetzt nicht ganz billig heute.“  
„Zahlen Sie ruhig erst beim nächsten Mal“
- Mitarbeiterführung
- Meine Praxis, meine Marke!

## Methodik:

- Visualisierung durch PowerPoint-Präsentation
- Gruppenarbeit, Diskussion
- Austausch

**Leitung:** Sabine Neuwirth

**Dauer:** ca. 4 Stunden



## Seminar:

# Schwierige Kundengespräche in der Tierarztpraxis

## Erfolgreiche Kommunikation in schwierigen Situationen

Im Allgemeinen laufen Gespräche mit Kunden reibungslos. Doch manchmal entstehen Situationen, die ein Gespräch erfordern, sei es weil ein Kunde sich über Behandlungsmethoden beschwert oder eigenständig einen Teil der Rechnung kürzt, ein anderer Kunde wird aggressiv oder weil Sie eine schwere Krankheit sensibel kommunizieren müssen.

Ihre Kunden haben dabei hohe Erwartungen an Sie und Ihr Team, sie möchten Informationen und Unterstützung von Ihnen. Wie geht man damit um, was ist jetzt richtig, was nicht und wie wahrt man die eigene Integrität? Wie Sie Ihren eigenen erfolgreichen Kommunikationsweg finden und Ihren Kunden Halt, Sicherheit und mögliche Perspektiven geben, erfahren Sie in diesem praxisorientierten Seminar.

## Inhalt:

- Schwierige Themen und was dahinter steckt
- Strukturierung von Gesprächen, IST-Analyse → welche Lösungen gibt es
- Von der Sach- zur Beziehungsebene: Die vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun
- Bewußte Sprache (verbal, non-verbal) unterstützend einsetzen
- Schwierige Kundengespräche erfolgreich meistern: Beispiele und der erfolgreiche Umgang

**Teilnehmerkreis:** Tierärzte, leitende Praxismitarbeiter, Führungskräfte

## Methodik:

- Visualisierung durch PowerPoint-Präsentation
- Diskussion
- Rollenspiel

**Leitung:** Sabine Neuwirth

**Dauer:** ca. 4 Stunden

## Ihr Nutzen:

Verbesserung der Arzt-Kunden-Kommunikation durch Optimierung der Gesprächsführung, Sicherheit im Umgang mit schwierigen Gesprächen → Reduktion der persönlichen Belastungen



© Ivelin Radkov - Forolia.com

Seminar:

## Hurra, eine Beschwerde!

**Beschwerdemanagement: Wirksames Verhalten bei reklamierenden Patientenbesuchern etc.**

Beschwerden sind das Beste was Ihnen passieren kann. Denn jetzt wissen Sie, wo der Schuh drückt. Richtig auf die Beschwerden eingehen und serviceorientiert handeln, das ist der Inhalt dieses spannenden Trainings.

**Ihr Nutzen:**  
Konflikte rechtzeitig erkennen,  
Deeskalationsstrategien.

**Inhalt:**

### **Kommunikation im Beschwerdefall**

- Was ist eigentlich ein Konflikt und ab wann beginnt er?
- Verbale und nonverbale Kommunikation, do's and don'ts
- Welche Gesprächstechnik unterstützt sofort im Konfliktgespräch: Sach-/Beziehungsebene.
- Die 4 Seiten einer Nachricht, Sender-Empfänger-Modell
- Effektive Gesprächstechniken

### **Hurra, eine Beschwerde!**

- Motive, Perspektiven, Vorgehensweisen
- Die 4 Persönlichkeitstypen, Eisbergmodell
- Der professionelle Umgang mit nörgelnden Besitzern
- Ihre Konfliktsituationen

**Methodik:**

- Visualisierung durch PowerPoint-Präsentation
- Rollenspiel
- Gruppenarbeit, Diskussion

**Leitung:** Sabine Neuwirth

**Dauer:** ca. 4 Stunden



© fotomek - Fotolia.com

Workshop:

## Konflikte im Team lösen

Wenn es im Team mal hakt...

Der Schlüssel für erfolgreiche Teamarbeit liegt insbesondere im bewussten und lösungsorientierten Handeln in Konfliktsituationen innerhalb des Teams.

Konflikte erkennen, analysieren und sicher aufzulösen ist das Ziel dieses praxisbezogenen Seminars. Es werden viele Hintergründe und Sichtweisen aufgezeigt, um ab jetzt sicher und professionell mit Konflikten umzugehen.

**Ihr Nutzen:**  
Kompetenzzuwachs in der  
Bewältigung von schwierigen  
Situationen mit KollegInnen

**Inhalt:**

**Erarbeitung:**  
*Welche Konflikte gibt es bei uns?*

1. Wie funktioniert ein Team?  
Warum Verständnis und Anerkennung so wichtig sind.  
→ Innere „Glaubenssätze“ und „Erlauber“, die Macht Ihrer Gedanken.  
→ Gute Stimmung und Wertschätzung statt Nörgelei
2. Mit Psychologie punkten: unterschiedliche Gesprächspartner richtig einschätzen
3. Was genau ist eigentlich ein Konflikt und wirkt er sich aus?
4. Gesprächsziele erreichen bei schwierigen Gesprächen  
→ Ich-Botschaften
5. Verbale und nonverbale Kommunikation: do's and don'ts
6. Wieder Spaß am Arbeiten haben. Profitieren vom guten Miteinander

**Methodik:**

- Visualisierung durch PowerPoint-Präsentation
- Rollenspiel
- Gruppenarbeit, Diskussion

**Leitung:** Sabine Neuwirth

**Dauer:** ca. 4 Stunden



© javier.bresch - Fotolia.com

Seminar:

# Impfmanagement Hund & Katze

## Welche Aufgaben übernehme ich als TFA?

Besorgte Tierhalter sind durch Diskussionen im Internet über den Nutzen der Impfung verunsichert. Die Folge ist eine Impfmüdigkeit bei Tierhaltern. Der Tierarzt hat hier eine essentielle Rolle im jährlichen Impfberatungsgespräch um dieser Impfmüdigkeit entgegen zu wirken und Vertrauen in den Nutzen der Impfung zurück zu gewinnen.

Die Tiermedizinische Fachangestellte übernimmt dabei zentrale Aufgaben im Impfmanagement. Sie ist häufig erster Kontakt zum Tierhalter und kann so bei der Erfassung des Impfstatus sowie der Entdeckung von Impflücken durch gezieltes Nachfragen beitragen. Sie bereitet die Impfdokumentation vor und sorgt für die sachgerechte Lagerung und Haltung von Impfstoffen. Durch Platzierung von Aufklärungs- und Infomaterialien rund ums Thema Impfen entlastet sie den Tierarzt und unterstützt der Impfmüdigkeit entgegen zu wirken.

### Inhalt:

- Infektionskrankheiten Hund/Katze – die aktuelle Seuchenlage.
- Impfpfehlungen (StIKo Vet) – was muss ich wissen?
- Rechtliche Grundlagen – gibt es eine Impfpflicht?
- Impfdiskussion, Impfmüdigkeit – wie argumentiere ich?

### Impfmanagementaufgaben:

- Entdeckung von Impflücken. Wie nutze ich den Kontakt zum Tierhalter?
- Qualitätssicherung bei Bestellung und Lagerung von Impfstoffen.
- Impfdokumentation im Impfpass und EU-Heimtierausweis.
- Jährlicher Impfberatungstermin. Welche Aufgaben übernehme ich?
- Service- und Aufklärungsmaterialien rund ums Thema Impfen. Was gibt es?
- Recall-Maßnahmen für Tierhalter. Wie nutze ich moderne Medien?

**Zielgruppe:** Tiermedizinische Fachangestellte (TFA)

### Methodik:

- Visualisierung durch PowerPoint-Präsentation
- Interaktive Gruppenarbeit, Diskussion

**Leitung:** Dr. Karin Rebel

**Dauer:** ca. 4 Stunden

### Ihr Nutzen:

Erwerb von Beratungskompetenz rund ums Thema Impfmanagement, Verbesserung der Serviceleistung der Tierarztpraxis

## Einzelcoaching

Haben Sie den Wunsch, in Ihrem Leben beruflich oder privat etwas zu verändern und suchen nach neuen Wegen?

## Managementcoaching: Führungskräftecoaching, Teambuilding

Sie möchten Führungssituationen reflektieren? Sie möchten Ihr Führungswissen auffrischen? Oder sind Sie aus dem Team zur Führungskraft aufgestiegen und benötigen Mitdenker mit neuen Sichtweisen? Dann sind Sie hier richtig.

# Coaching – wir fördern Ihre Entwicklung

Sie kommen mit einer Idee. Und gehen mit einem Plan.

Oder möchten Sie Ihre Talente entdecken und Visionen entwickeln um daraus neue Ziele für sich abzuleiten?

In unserer dialogorientierten Zusammenarbeit werden wir Ihr Anliegen analysieren, querdenken, Varianten durchspielen, Ressourcen erarbeiten und Phantasien anregen. Danach wird gezielt gefragt, sortiert und verborgene Potenziale geweckt. So entstehen neue Perspektiven. Sie erhalten Tipps und Tools um die gewonnenen Erkenntnisse sofort erfolgreich umzusetzen.

### **Das erwartet Sie:**

- Ihre neuen Ziele
- Persönliches Wachstum
- Neue Perspektiven
- Der nächste Schritt zu Ihren Visionen

### **Diese Möglichkeiten haben Sie:**

- Ausführliche Variante: Persönliches Coaching
- Powervariante: Telefoncoaching, Sie erhalten sofort Unterstützung.

In unserem Coaching für Führungskräfte begleiten, beraten, motivieren und unterstützen wir Sie mit anwendbaren Lösungen.

Durch unsere fachlich fundierte Einzelberatung starten und begleiten wir Ihre Entwicklungs- und Veränderungsprozesse. Sie erhalten die Möglichkeit eigene Ressourcen zu erkennen und diese zielorientiert einzusetzen.

### **Das erwartet Sie:**

- Persönliche Standortbestimmung: Analyse Ihres aktuellen Führungsstils – Anregungen zur persönlichen Entwicklung
- Ihre (neuen) Ziele
- Gesundes Arbeitsklima – Bedürfnisse eines Teams nutzen
- Vom Wort zur Tat – gesagt ist nicht gehört, gehört ist nicht verstanden, Kommunikationsfallen umgehen
- Der nächste Schritt

### **Diese Möglichkeiten haben Sie:**

- Ausführliche Variante: Persönliches Coaching in Ihrem Haus, an Ihrem Ort
- Powervariante: Telefoncoaching, Sie erhalten sofort Unterstützung





## Sabine Neuwirth

Querdenkend, authentisch, reflektiert und voller Begeisterung für ihren Beruf, das ist Sabine Neuwirth, der kreative Kopf von VetCoaching München.

Ihre Vorträge, Seminare, Workshops und Coachings sind hochprofessionell und gleichzeitig voller Leichtigkeit und Spaß. „Für etwas sein mit Sinn für das Leben und seine Freude“ das ist ihr Motto und so ist auch ihre Tätigkeit: temporeich, treffsicher, mitreißend, humorvoll, individuell und belebend.

Sabine Neuwirth ist als „Professional Member“ der GSA German Speakers Association anerkannt.

Im regen Austausch mit den Teilnehmern erhält jedes Seminar oder Coaching seine passende, ganz eigene Qualität im Hinblick auf das gemeinsame Ziel: Nämlich Strategien zur Verbesserung der eigenen aktuellen Situation zu entwickeln und einzuüben.

In jedem Fall bringt Sie Sabine Neuwirth mit viel Humor zum Nachdenken, Reflektieren und Handeln.

Freuen Sie sich auf eine erfrischende Trainerin, die Ihre Potenziale zur Entfaltung bringt!

### Ihr Nutzen:

- Mitreißende Vorträge
- Maßgeschneiderte Seminare
- Effektive Workshops
- Inspirierende Coachings



## **Dr. med. vet. Anne Becher**

Dr. med. vet. Anne Becher hat an der LMU München Tiermedizin studiert und im Anschluss an der Fernuniversität Hagen einen Aufbaustudiengang BWL erfolgreich abgeschlossen.

Sie war in der Tierklinik Teisendorf und der Pferdepraxis Dr. Müller in der Rinder- und Pferdeabteilung praktisch tätig. Seit 2007 berät sie Tierarztpraxen und -Kliniken betriebswirtschaftlich und ist Geschäftsführerin der dr becher griesbauer gmbh – Unternehmensberatung für Tierärzte.

Ein Schwerpunkt ihrer Arbeit ist das manchmal trockene BWL Wissen in viele verständliche Beispiele zu packen um so die Relevanz im Praxisalltag aufzuzeigen. Ihr großer Vorteil: Frau Dr. Becher führt aufgrund ihrer Ausbildung sowohl das wirtschaftliche als auch das medizinische Praxiswissen in ihren Seminaren zusammen.



## **Dr. med. vet. Karin Rebel**

Dr. med. vet. Karin Rebel hat an der LMU München Tiermedizin studiert und gearbeitet. Von 1999 bis 2012 war sie als Technical Service- und Produktmanagerin für das Marketing der Kleintierprodukte bei der Firma Merial zuständig.

Die Tiermedizin hat sie nie losgelassen. Dr. Karin Rebel bringt in ihren Seminaren neben umfangreichem tiermedizinischen Fachwissen auch Erfahrung als Trainerin ein. Mit großer Begeisterungsfreude und Engagement ist es ihr ein Anliegen, eine respektvolle Atmosphäre zu schaffen, bei der die Teilnehmer ihre Kompetenzen einbringen und weiterentwickeln können.



## Constantin Wenning

Seit fast zehn Jahren begeistert sich Constantin Wenning für die Tiermedizin. Bereits während seiner Ausbildung leitete er ein kleines Team eigenverantwortlich. Den Aufbau seines aktuellen Arbeitsplatzes, der Kleintierklinik Frankenthal, hat er aktiv mitgestaltet und kam für das Management nach seinem Physikum an der Ludwig-Maximilian-Universität in München zurück in die Pfalz. Seit 2012 arbeitet er intensiv mit dem Klinikmanagement zusammen. Den Kontakt zum Kunden und besonders dem tierischen Patienten erhält er durch seine Arbeit im Dentalbereich und der Unterstützung der bildgebenden Diagnostik.

Constantin Wenning arbeitet nach einem bewährten Prinzip: Gute Arbeitsbedingungen, Disziplin und ein funktionierendes Team sind der Schlüssel zum Erfolg. Diese Freude an der Arbeit gibt er in seinen informativen Seminaren erfolgreich weiter.



© Constanze Wild

Alle Seminare können auch bei Ihnen vor Ort stattfinden. Nennen Sie uns einfach Ihre Anliegen und wir kreieren ein Seminar für Sie oder Ihre Mitarbeiter, damit all Ihre Wünsche erfüllt werden.

Die ReferentInnen von VetCoaching München nehmen selbst immer wieder an Seminaren teil, zur Reflexion ihres Handelns und um neue Impulse und Anregungen für die eigenen Seminare zu erhalten.

Freuen Sie sich auf ein spezialisiertes und erfolgreiches Team mit hohen Ansprüchen.

  
**VetCoaching München**

*Wir machen Seminare.*

Lommelstraße 11 · 81479 München  
Tel +49 89 9544 9096  
[www.vetcoaching-muenchen.de](http://www.vetcoaching-muenchen.de)  
[neuwirth@vetcoaching-muenchen.de](mailto:neuwirth@vetcoaching-muenchen.de)

