



## Fit für das Kundengespräch

### Kommunikation gegenüber der Tierhalterin und dem Tierhalter: klar, bewusst, selbstbewusst

In einer Tierarztpraxis treffen Sie täglich auf unterschiedliche Menschen mit vielfältigen Erwartungen und Emotionen. Eine klare, bewusste und selbstbewusste Gesprächsführung stärkt das Vertrauen der Tierhalterinnen und Tierhalter und hilft Ihnen, auch in herausfordernden Momenten sicher und professionell zu agieren. Durch praktische Übungen und die Reflexion eigener Verhaltensweisen gewinnen Sie mehr Sicherheit im Umgang mit anspruchsvollen Gesprächssituationen.

In diesem Kurs lernen Sie:

- die Wirkung Ihrer eigenen Kommunikation einzuschätzen und gezielt einzusetzen;
- zu verstehen, wie Konflikte entstehen und Strategien zur Deeskalation anzuwenden;
- schwierige Gespräche in realitätsnahen Situationen zu üben und Ihr Verhalten zu reflektieren.

<b>Datum und Ort</b>	30. Oktober 2025, 08.30 bis 16.30 Uhr Berner Fachhochschule
<b>Zielgruppe</b>	Tierärztinnen und Tierärzte sowie TPA
<b>Kursgrösse</b>	Durchführung bei einer Mindestteilnehmerzahl von 13 Personen, maximal 14 Teilnehmerinnen und Teilnehmer
<b>Sprache</b>	Deutsch
<b>Referenten</b>	<b>Benjamin Spycher</b> Studienleiter EMBA in Leadership und Management Dozent für Führung und Kommunikation BFH  <b>Christine Stöckli Harte</b> Dozentin für Kommunikation BFH
<b>Bildungsstunden</b>	6 Bildungsstunden GST
<b>Kosten</b>	GST-Mitglieder und TPA: CHF 490.00 Nicht-Mitglieder: CHF 730.00 Preis inkl. Mittagessen und Kursunterlagen
<b>Konditionen</b>	Der Kurs wird mit einer Mindestteilnehmerzahl von 14 Personen durchgeführt. Die Anmeldung ist verbindlich. Bei Abmeldung nach Anmeldeschluss (31. August 2025) ist der volle Kursbeitrag geschuldet.
<b>Anmeldung/ Information</b>	GST, Frau Céline Fasel: <a href="mailto:fortbildung@gstsvs.ch">fortbildung@gstsvs.ch</a> Anmeldeschluss: 31. August 2025