

Ausbildungsprogramm überbetriebliche Kurse TPA üK 9

üK 9	HKB f: Betreuen von Kundinnen und Kunden Handlungskompetenzen f.1: Kundinnen und Kunden beraten f.2: Kundinnen und Kunden in Ausnahme- und Konfliktsituationen betreuen Vernetzung zu HKB a: Organisieren des Praxisalltags	Zeitpunkt: 2. Jahr	Anzahl Tage: 1 Tag
------	--	------------------------------	------------------------------

Ausbildungsprogramm überbetriebliche Kurse TPA üK 9

9a: HK f.1		Dauer: 4 Std.
Typische Situation Die TPA heisst am Empfang Kundinnen und Kunden persönlich willkommen, nimmt die Daten von Besitzerinnen und Besitzer sowie deren Tier auf und weist den Kundinnen und Kunden weiter in den Wartebereich oder ins Sprechzimmer. Am Telefon befragt die TPA die anrufende Tierhalterin/den anrufenden Tierhalter und legt einen Termin oder das weitere Vorgehen fest. Sie dokumentiert das Abgemachte in einer kurzen Notiz.		
Leistungsziele gemäss Bildungsplan f.1.8. TPA beraten Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen zu verschiedenen Themen (K3). f.1.19. TPA wenden die grundlegenden Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation in Fallbeispielen an (K3). Vernetzung a.1. Agenda unter Berücksichtigung der Triage verwalten		Lerninhalte Grundlagen Kommunikation: Die Lernenden kennen die grundlegenden Funktionen und Regeln der Kommunikation und übertragen das Wissen in praktische Beispiele. Sie setzen die verbale Kommunikation ebenso um wie die nonverbale und sind sich der Wichtigkeit einer guten Kommunikation innerhalb des Arbeitsortes und gegen aussen bewusst. f.1.19. Wählen und Anwenden des richtigen Kommunikationsmittels (mündlich, per Telefon, schriftlich mit Mail, SMS, WhatsApp). Anwenden von adäquater Sprache, Signalen und Auftreten. Rollenspiele zu alltäglichen Gesprächssituationen (mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kundinnen/Kunden). f.1.8. Führen eines Erstgesprächs mit Kunden am Telefon und im direkten Kontakt. Wichtigkeit des ersten Eindrucks als Repräsentantin des Betriebs. Zuvorkommenden Umgang üben, damit sich die Kund/innen wohl fühlen (Rollenspiel). → Erfassen des Kundentypus üben Erfragen des Konsultationsgrunds und aller Angaben zum Tier. Fragetechniken anwenden. Vergabe weiterer Termine und Üben von alltäglichen Konfliktsituationen (Rollenspiel).
Ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Bildungsplan Sozialkompetenz: TPA führen Gespräche mit Kolleginnen und Kundinnen und Kunden mit Einfühlungsvermögen, aber auch mit Selbstbewusstsein.		

Ausbildungsprogramm überbetriebliche Kurse TPA üK 9

9b: HK f.1		Dauer: 4 Std.
Typische Situation <p>Die TPA führt ein telefonisches oder persönliches Gespräch mit einem Kunden und klärt ihn über einen bevorstehenden Eingriff an seinem Tier auf. Sie beantwortet die Fragen des Tierbesitzers und holt bei Unsicherheiten den Rat des Tierarztes ein. Die TPA beantwortet einfache Fragen des Kunden zur Wahl von Behandlungen, Untersuchungen und Fütterung.</p> <p>Nach der Konsultation vergibt die TPA den neuen Termin und beantwortet noch offene Fragen zum weiteren Vorgehen selbständig oder nach Rücksprache mit den Vorgesetzten. Sie gibt die verordneten Medikamente ab und erklärt dem Kunden das Verabreichen derselben.</p>		
Leistungsziele gemäss Bildungsplan <p>f.1.8. TPA beraten Kundinnen und Kunden im Rahmen von Fallbeispielen zu verschiedenen Themen (K3).</p> <p>f.1.19. TPA wenden die grundlegenden Regeln der verbalen und non-verbalen Kommunikation in Fallbeispielen an (K3).</p> Vernetzung <p>a.1. Agenda unter Berücksichtigung der Triage verwalten</p>		Lerninhalte <p>Kundinnen und Kunden beraten: Die Lernenden wenden die erworbenen Grundregeln der Kommunikation an Fallbeispielen aus verschiedenen Feldern des Praxisalltags an.</p> <p>f.1.8. Durchspielen von verschiedenen Fallbeispielen in denen die TPA dem Kunden mit ihrem Fachwissen in einfacher Sprache die anstehenden oder erfolgten Untersuchungen oder Behandlungen erläutert: z.B. Prävention von Erkrankungen, Impfungen, Kastration, Zahnhygiene, Laboranalysen und - Resultate, Medikamentenabgabe. etc. Beratungsgespräche über Futter, Diätfutter (Rollenspiele)</p>
Ausgewählte Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gemäss Bildungsplan Selbstkompetenz: <p>TPA erkennen die Wichtigkeit einer guten Kommunikation im Kontakt mit Kunden und holen bei Bedarf Information und Rat bei den Vorgesetzten.</p> <p>Sozialkompetenz: TPA arbeiten zum Wohl des Tieres mit dem Tierarzt und dem Besitzer zusammen</p>		