

Laborabrechnung nach Reform . Kundenbeziehungen und KI

Programm

19.-20.08.2026 . Mainz

	Mittwoch, 19.08.2026
12:00	Mittagsimbiss
13:00	Begrüßung und Einführung <i>Eric Göller, DELAB</i>
13:15	Was für ein Typ ist er... Persönlichkeitstypen erkennen und erfolgreich nutzen <i>Uli Feldmann, Persönlichkeitstrainer Bonn</i> • Persönlichkeitstypen • Vertrauens- und Sympathieregler • Beratung statt Verkauf • Langfristige Kundenbindung
15:00	Kaffeepause und Austausch
15:30	Wenn´s brennt... Kritische Kundensituationen erfolgreich meistern • Verärgerte Kunden beruhigen • Beschwerden professionell bearbeiten • Eskalationen vermeiden • Schwierige Situationen souverän lösen Praxisfälle und Erfahrungsaustausch
16:30	KI als Sparringspartner für den Laboralltag <i>Tim Marxmeier, NATIMA GmbH, Bad Salzuflen</i> • KI zur Vorbereitung schwieriger Gespräche • Formulierung von E-Mails und Antworten auf Beschwerden • Argumentationshilfen für kritische Situationen • Besuchsberichte und Kundenkommunikation effizienter gestalten
17:15	Praxiswerkstatt • Reklamationen • Konflikte • Kündigungsdrohungen • Schwierige Einsendergespräche Diskussion konkreter Teilnehmerfälle und gemeinsame Lösungsansätze.
18:00	Vortragsende
18:30	DELAB-Grillabend & Get-Together
	Donnerstag, 20.08.2026
09:00	Zusammenfassung Tag 1 und Ausblick <i>Eric Göller, DELAB</i>
09:10	Laborreform '25 – 1 Jahr danach <i>Uli Früh, UFCG, Tübingen</i> • Zahlen, Daten und Fakten • Erfahrungen aus den Laboren • Entwicklungen in den Kassenärztlichen Vereinigungen • Auswirkungen auf unterschiedliche Laborstrukturen
10:30	Aktuelle Abrechnungsfragen '26 • EBM und aktuelle Entwicklungen • Typische Fehlerquellen • Interpretation neuer Vorgaben • Besondere Fallkonstellationen
11:40	Kaffeepause und Austausch
12:00	Honorarbescheide verstehen und richtig bewerten • Analyse typischer Honorarbescheide • Beispiele verschiedener KVen • Vorher-/Nachher-Betrachtungen • Widerspruchsmöglichkeiten und praktische Erfahrungen
13:15	Mittagsimbiss und individuelle Abreise