

# **DELAB-Fachseminar**

## **Mit KI zum starken Einsendergespräch**

**18./19.02.2026 . Mainz**

# *Programm*

**Tag 1 – Mittwoch, 18.02.2026**

**12:00 – 13:00 · Ankommen & Mittagsimbiss**  
Informeller Start, Austausch, Orientierung.

**13:00 – 13:30 · Praxis-Start: „Was brauche ich wirklich beim Einsenderbesuch?“**

Typische Herausforderungen aus dem Alltag:  
• unklare Erwartungen • Reklamationen • Zeitdruck • mehrere Ansprechpartner

**13:30 – 14:15 · KI-Tools im Außendienst**

Konkrete Einsatzfelder:  
• Besuchsorganisation  
• Leitfäden & Formulierungen  
• Einwandbehandlung  
• Priorisierung von Themen beim Einsender

**14:15 – 15:15 · Hands-on: Vorbereitung eines echten Besuchs**

Teilnehmende bringen typische Szenarien oder Fälle mit.  
Mit KI werden Analyse, Gesprächsziele und Leitfaden erstellt.

**15:15 – 15:30 · Pause**

**15:30 – 17:15 · Rollenspiele: Gesprächsführung mit KI**

KI simuliert Gesprächsverläufe (Einwände, Nachfragen, Reklamationen).  
Die Teilnehmenden trainieren kurze Sequenzen und vergleichen Lösungsansätze.

**17:15 – 18:00 · Nachbereitung in 10 Minuten**

Besuchsprotokoll, Follow-up-Mail, Maßnahmenliste – KI-unterstützt und sofort anwendbar.

**18:30 – ca. 20:30 · Gemeinsames Abendessen**

Informeller Austausch, Raum für Fragen und Vernetzung.

**Tag 2 – Donnerstag, 19.02.2026**

**09:00 – 09:20 · Tagesstart & Überblick**

Was vom Vortag hängen geblieben ist; Ziele für Tag 2.

**09:20 – 10:30 · Einsenderanalyse mit KI**

Muster erkennen: Beschwerden, Qualitätsfragen, Präanalytik-Häufigkeiten, Servicebedarfe.

**10:30 – 10:45 · Pause**

**10:45 – 11:45 · Workshop: Persönlicher Workflow**

Die Teilnehmenden entwickeln ihren eigenen, realistischen KI-gestützten Besuchsprozess:  
Vorbereitung → Gespräch → Nachbereitung.

**11:45 – 12:30 · Mini-Projekt**

„Mein KI-Assistenzset für 4 Wochen“

- Textbausteine
- Priorisierungslogik
- Gesprächsvorlagen
- Follow-up-Templates

**ab 12:30 · Mittagsimbiss & individuelle Abreise**

