

# DELAB-Fachseminar

## Mit KI zum starken Einsendergespräch

Programm

18./19.02.2026 . Mainz

### Tag 1 – Mittwoch, 18.02.2026

12:00 – 13:00 · Ankommen & Mittagssnack

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 · Mittagssnack & individuelle Abreise

