

Rezeptionsfachkraft | FP

Professionelle Organisation | Kunden (Patienten-)orientierung | Kommunikation

Die Mitarbeiter an Anmeldung und Rezeption repräsentieren bei jedem Patientenbesuch die Praxis und sind verantwortlich für einen guten Einstieg in die Therapie.

Kompetenter und freundlicher Umgang mit den Patienten sind an der Anmeldung der PT-Praxis von entscheidender Bedeutung. Professioneller Umgang mit den Patienten ist die Basis für hohe Kundenbindung. Basis hierfür sind strukturierte Prozessabläufe und geschickte Organisation. Sie erleichtern und verbessern in Stresssituationen den Praxisalltag.

Inhalte

- Zentrale Bedeutung der Rezeption
- Aufgaben einer Rezeptionsfachkraft – Organisation
- Erstellung von Prozessabläufen
- Optimale Patientenbetreuung und -beratung vor Ort
- Beschwerdemanagement: Kundenorientierter Umgang mit Patienten-Reklamationen
- Professionelle Kommunikation und Kontaktqualität im direkten Gespräch und am Telefon
- Zeit- und Selbstmanagement
- Übersicht in Stress-Situationen

Referenten:

Manuel Rujano Oliva, Praxismanager im Therapiewesen (IHK), Lehrteam der DAGW

Adressaten:

Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Masseure, Rezeptionisten

Leitung	Karin Hofele
Kursgebühr	0,00 € inkl. Skript
Beginn	19.03.2025
Ende	19.03.2025
Kurszeiten	Mi. 19.03., 10:00 - 17:30 Uhr
Kursort	Schönhauserstraße 64, 50968 Köln
Zielgruppe	Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Masseure, Rezeptionisten
Fortbildungspunkte	