

# 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

<b>Leitung</b>	Manuel Rujano Olivia, Lehrteam der DAGW
<b>Kursgebühr</b>	185,00 € inkl. Skript
<b>Beginn</b>	22.04.2026
<b>Ende</b>	22.04.2026
<b>Kurszeiten</b>	Mi. 22.04., 10:00 - 17:30 Uhr
<b>Kursort</b>	Schönhauserstraße 64, 50968 Köln
<b>Zielgruppe</b>	Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Masseure, Rezeptionisten
<b>Fortbildungspunkte</b>	