DA-PRZ-19-02

Rezeptionsfachkraft | FP

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 Heilmittelpraxis von entscheidender Bedeutung. Professioneller Umgang mit den Patienten ist die Basis für hohe Kundenbindung. Grundlage hierfür sind strukturierte Prozessabläufe und geschickte Organisation. Sie erleichtern und verbessern in Stresssituationen den Praxisalltag.

Schwerpunkte des Kurses sind folgende Themen:

- 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 Stresssituationen

Für den Kurs sind keine administrativen Vorkenntnisse nötig.

Weitere Informationen bei der Deutschen Akademie der Gesundheitswissenschaften (DAGW).

Leitung	Karin Hofele | M.A., Praxisberatung, Lehrteam der DAGW
Kursgebühr	0,00 € inkl. Skript
Beginn	19.09.2019
Ende	19.09.2019
Kurszeiten	Do. 19.09., 10:00 - 18:00 Uhr
Kursort	Goebelstraße 21, 64293 Darmstadt
Zielgruppe	Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Masseure, Rezeptionisten
Fortbildungspunkte	