M-PRZ-22-01

# Rezeptionsfachkraft | FP

**Professionelle Organisation | Kunden (Patienten-)orientierung | Kommunikation**

Die Mitarbeiterinnen 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 Therapiepraxis 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 administrative Vorkenntnisse nötig.

**Hinweis:**

Dieser Kurs kann als Modul angerechnet werden für die Ausbildung zur **„Zertifizierten Rezeptionsfachkraft im Therapiewesen (DAGW)“**.

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

| | |
|---|---|
| **Leitung** | Karin Hofele \| M.A., Praxisberatung, Lehrteam der DAGW |
| **Kursgebühr** | 0,00 € inkl. Skript |
| **Beginn** | 06.03.2022 |
| **Ende** | 06.03.2022 |
| **Kurszeiten** | So. 06.03., 10:00 - 17:30 Uhr |
| **Kursort** | Würzburger Straße 4, 80686 München |
| **Zielgruppe** | Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Masseure, Heilpraktiker, Rezeptionisten |
| **Fortbildungspunkte** | |