SB-PRZ-26-01

Rezeptionsfachkraft | FP

Professionelle Organisation | Kunden (Patienten-)orientierung | Kommunikation

Die Mitarbeiter:innen 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 Patient:innen 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.

Themen des Kurses:

- 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.

Hinweis:

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

Weitere Informationen bei der DAGW Deutsche Akademie für Gesundheitswirtschaft.

Leitung	Sandra Raab | Lehrteam der DAGW Deutsche Akademie für Gesundheitswirtschaft
Kursgebühr	185,00 € zzgl. 19 % Mehrwertsteuer
Beginn	04.11.2026
Ende	04.11.2026
Kurszeiten	Mi. 04.11., 10:00 - 17:30 Uhr
Kursort	Trierer Straße 8, 66111 Saarbrücken
Zielgruppe	Physiotherapeuten, Ergotherapeuten, Masseure, Rezeptionisten
Fortbildungspunkte	