

Grundlagen der erfolgreichen Rezeptionstätigkeit für Berufseinsteiger



Dozentin

Brigitte Kühn
ZMV,
QM-Auditorin

KURS- NUMMER	TERMIN	UHRZEIT	SEMINAR- GEBÜHR	FORTBILDUNGS- PUNKTE	ORT	ZIELGRUPPE
ZFA16.10.19	Mittwoch, 16.10.19	09.00-17.00	195,00 €	---	Seminarraum ZBV, Straubing	Praxispersonal

Ihre Identifikation und positive Einstellung mit Ihrer Praxis entscheiden zu einem großen Teil über den erfolgreichen Patientenbesuch. Patienten spüren es in den ersten Sekunden: Wird ihr Anliegen ernst und respektvoll angenommen? Stärken Sie Ihre Fähigkeiten und lernen Sie, mit der Vielfachbelastung an der Rezeption besser umzugehen.

Trainieren Sie mit mir:

Grundlagen der Organisation

Selbstorganisation

Routinearbeiten

Systematische Karteikarten/EDV-Einträge

Systematische Ablagen: Ordner, Post, Karteikarten, PC

Grundsätzliches am Telefon

Das Einmaleins der Telefon-Kommunikation

Planung des Telefontags

Recall-Systeme, Terminbestätigungen

Nachbereiten der Telefonate ein Muss

Patientenumgang

Persönlichkeit und Einfühlungsvermögen

Umgangsformen von Wertschätzung und Respekt geprägt

Unterschied zwischen konstruktiver und destruktiver Kommunikation

Verunsicherte und fordernde Patienten, Schmerzpatienten