

Ihr Markenzeichen: Kompetenz und Herzlichkeit Gute Behandlung beginnt am Empfang



Dozent

Brigitte Kühn
Der Praxis-Check
ZMV,
QM-Auditorin

KURS-NUM-MER	TERMIN	UHRZEIT	SEMINAR-GEBÜHR	FORTBIL-DUNGS-PUNKTE	ORT	ZIELGRUPPE
ZFA21.10.26	Mittwoch, 21.10.2026	09:00-17:00	Je 380,00 € Inkl. Skript, Ver- pfelegung	---	Seminarraum ZBV, Straubing	Praxispersonal

Wertschätzung, Respekt und ein reibungsloser Patientenbesuch sind der Anfang guter Praxis. Sie sind Taktgeber im Praxisablauf und zeitgleich Ansprechpartner für Patienten. Das sagt sich leichter, als es manchmal im Alltag gelebt werden kann. Stellen Sie sich den ständig wachsenden Anforderungen und bewahren Sie in fordernden Situationen das Gleichgewicht, um lästige Pannen zu vermeiden.

Selbstorganisation

Eigene Arbeitsweisen reflektieren und verbessern
Methoden und Tools zur Selbstorganisation kennenlernen
Eigenverantwortung stärken und Prioritäten klar setzen
Strukturierte Abläufe sorgen für weniger Stress
Ablenkungen und Störungen im Ablauf entsorgen

Schnittstellen im Team

Klar geregelte Schnittstellen bringen Ruhe in den Ablauf
Interne Kommunikation – wie und wann?
Hilfsmittel für Teamwork sinnvoll einsetzen
Nachvollziehbare Dokumentation für jedem im Team

Der persönliche Kontakt

Ein Lächeln sagt: „Willkommen!“
Empfangskultur spürbar machen
Stärken Sie Ihre kommunikative Kompetenz
Umgang mit fordernden Patienten

Termine sind kein Diktat, sondern eine Vereinbarung

Zeit = Leben
Praxisauslastung durch clevere Planung
Flexibilität und kurze Wartezeiten unter einem Hut bringen
Notfalltermine – Chaos oder Konzept?

Der telefonische Kontakt

Grundsätzliches – Der Prozess vom Anfang bis Ende
Ihre Stimme – der Spiegel Ihrer Praxiskultur
Gute Telefonate sind kurz, ergebnisorientiert und herzlich
Geling Garantie mit Herz und Struktur