

Rezeptionsmanagement professionell (Kurs-Nr.: 25.770005)

08.03.2025 | 09:00-12:30 Uhr | Hörsaal ZMK-Klinik, 55116 Mainz

Touchpoint Rezeption

Wer hier Dienst tut, vertritt die Praxis, organisiert Termine und Behandlungen und ist Ansprechpartnerin, Problemlöser, tröstet, muntert auf.

Im Kurs optimieren erfahrene Rezeptionsmitarbeiter*Innen ihr Know-how für diesen anspruchsvollen Arbeitsplatz und engagierte Neulinge in diesem Bereich profitieren ebenso. Praxiserprobt und alltagstauglich!

Kursinhalte:

- **Organisieren**
Checkup Selbstorganisation und Praxisorganisation
Workflow an der Rezeption. Wichtiges zuerst!
Schnittstelle Rezeption und Behandlungszimmer
- **Termine managen**
0-Wartezeit oder Terminchaos
Schmerzpatienten, Top – Patienten, schwierige Patienten managen
So sorgen Sie für eine bessere Terminauslastung
Zu viele Patienten – zu lange Vorlaufzeiten? Zauberwort Patiententeuerung.
- **Repräsentieren**
Touchpoint Rezeption. Der erste Eindruck zählt!
Der Rezeptionsknigge. Up date Umgangsformen im Business
Die richtigen Services machen aus Patienten Empfehler der Praxis.
Corporate Style. Corporate Behaviour. So wird Ihre Praxis wahrgenommen
- **Kommunizieren**
Das richtige Wort zur rechten Zeit.
Schwierige Praxissituationen gekonnt meistern
Corporate Communication. Eine einheitliche Praxiskommunikation zur Orientierung für Patienten und Team.

Zielgruppe:

Mitarbeiter*Innen der Rezeption, Erfahrene Rezeptionistinnen und Neueinsteiger*Innen, Azubis 3. Ausbildungsjahr und alle sonstigen Interessierten am Thema

Sybille David-Hebgen

Zahnärztliche Praxisberatung und Praxiscoaching
Entwicklerin des Praxisknigge – Konzepts
Dozentin, Referentin, Seminarleiterin, Buch – und Fachautorin
Persönlichkeitsanalytikerin
Fach – und Führungskräftecoach, Teamcoach, Praxiscoach

