

## 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

