

Die Rezeption ist die zentrale Stelle und »Visitenkarte« einer Praxis. Hier werden Patienten empfangen, Termine vergeben, Behandlungen koordiniert und die Weichen für den weiteren Verlauf gestellt. Hier bilden sich die Patienten als »Kunden« schnell ein Urteil über Ihr Unternehmen und ziehen Rückschlüsse auf die gesamte Praxis. Sie als Mitarbeiter haben es in der Hand, ob diese sich willkommen und gut behandelt fühlen und Sie weiterempfehlen. Sie tragen entscheidend dazu bei, welche Stimmung das gesamte Praxisklima prägt. In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie den ersten Eindruck und Empfang Ihrer Praxis optimieren können.

PVS forum

Frau Ursula Apitzsch

Tel.: 0208 4847-344

E-Mail: pvs-forum@ihre-pvs.de

## Inhalte im Überblick

- » die Rezeption - Schaltzentrale der Praxis
- » der 1. Eindruck und Empfang beginnen schon vorher
- » Voraussetzungen für einen guten Anmeldebereich
- » Patientenerwartungen und -steuerung an der Rezeption
- » Stressfaktoren und Lösungsmöglichkeiten
- » Fragen und ihr Einsatz am Empfang
- » das Thema Termine und Zeit
- » der kundenorientierte und gewinnende Auftritt
- » Telefon-Themen
- » Kommunikation mit schwierigen Patienten
- » das Potenzial der Verabschiedung
- » Literaturhinweise
- » Rollenspiele bei Bedarf

## Weitere Details

Seminar-Nr.: F6-25

Termin: Mittwoch, 05.02.2025  
14:30 - 18:30 Uhr

Ort: PVS forum  
Solinger Str. 10  
45481 Mülheim an der Ruhr

## Weitere Details

Kosten: 150 EUR

Referent/in: Dr. med. Dipl.-Biol. Birgit Hickey (Kommunikations- und NLP-Lehrtrainerin, Fachärztin für Allgemeinmedizin)