



Elke Oldenburg
Redaktionsleitung ergopraxis
elke.oldenburg@thieme.de

Erste Sahne

– Eines hatte mich im letzten Jahr schwer beeindruckt, als ich einen Tag in einer Therapiepraxis hospitierte: die Souveränität und das Geschick der Rezeptionskraft. Mit Ruhe, Klarheit und Freundlichkeit brachte sie beispielsweise eine Klientin dazu, den sehr kurzfristig abgesagten Termin doch wahrzunehmen. Sie sprach bei der Absage die Regelung der Ausfallgebühr an, dass es schwer sei, so kurzfristig einen Ersatz für ihren Termin zu finden, dass sie es aber versuche. Doch sie hatte keinen Erfolg und musste die Klientin zurückrufen.

– Erstaunlich fand ich dann die Reaktion der Klientin. Sie entschied sich, doch zu kommen, da sie knapp bei Kasse sei und sich die Gebühr nicht leisten könne. Erste Sahne, dachte ich. Das freundliche, aber bestimmte Vorgehen kostete die Rezeptionskraft zwar fünf Minuten Zeit, die haben jedoch der Praxisinhaberin die Therapieeinheit gesichert und gaben der Klientin die Möglichkeit, Wertschätzung für die Therapie zu entwickeln.

– An diesem Tag ist meine Achtung gegenüber der Tätigkeit an der Rezeption gestiegen. Sitzt dort eine richtig gute Kraft, kann sie den Therapeuten und der Praxisinhaberin wunderbar den Rücken freihalten und zudem für ein gutes Klima in der Praxis sorgen.

– Wünschen Sie Tipps, wie Sie die Richtige finden, schauen Sie in den praxisprofi. Die Chefseiten widmen sich diesmal dem Thema „Hilfe an der Rezeption“ (☞ Seite 38). Und damit wir wissen, ob wir mit den Chefseiten richtigliegen, brauchen wir Sie: Machen Sie mit bei unserer Blitzumfrage. Gehen Sie hierzu auf den Link oben rechts oder scannen Sie mit Ihrem Smartphone einfach den QR-Code – er führt Sie direkt zur Umfrage. Herzlichen Dank!

Ihre

Elke Oldenburg

Die Chefseiten –
erste Sahne oder
Banane?

Trifft praxisprofi Ihren Geschmack?
Machen Sie mit bei unserer Blitzumfrage unter
bit.ly/Leserumfrage_praxisprofi. Sie läuft bis
zum 12. Oktober 2014.



ZU GEWINNEN

Kursplatz

1 Seminar „Tiergestützte
Einsatzmöglichkeiten in
der Ergotherapie“ Seite 54

Bücher

3-mal „Asperger – Leben
in zwei Welten“ Seite 28

2-mal „Pädiatrische Ergo-
therapie – Das Wunstorfer
Konzept“ Seite 36

und außerdem

2 Eva Solo Teezubereiter Seite 11

1 Neuro-Restrict-Bandage Seite 33

1 Assessment: BOT-2 Seite 53