

Patientenerstkontakt

Walk-In – Aktive Therapie

Position: Empfang

Unternehmensziel: Patientengewinnung

Hilfsmittel: One Pager, Anmeldeformulare, Flyer/Infomaterial, Leitfaden „Walk-In“

Zielwirkung beim Patienten:

"Trotz anfänglicher Unsicherheiten habe ich mich schnell wohl gefühlt, weil mich der Mitarbeiter direkt wahrgenommen hat. Als er mich begrüßt hat, habe ich mich direkt willkommen gefühlt. Ich bin mir sicher, dass ich hier richtig bin!"

So trägst du aktiv zum Unternehmensziel bei:

- Behalte den Eingangsbereich im Blick, um Walk-Ins sofort wahrzunehmen.
- Unterbrich deine Arbeit, sofern sie nichts mit einem Patienten (Tresen oder Telefonat) zu tun hat.
- Falls du gerade beschäftigt bist, signalisiere dem Walk-In, dass du ihn gesehen hast und gleich für ihn da bist.
- Gehe aktiv auf den Patienten zu, heiße ihn willkommen und stelle dich mit Vor- und Nachnamen vor.
- Erfrage den Namen des Patienten und verwende ihn im Gespräch.
- Kläre den Grund des Besuchs und ermittle den Bedarf.
- Gib bei Interesse Informationen zur Praxis und überreiche Flyer.
- Versuche einen Ersttermin zu vereinbaren – auch ohne Rezept.
- Informiere über die Möglichkeit der Selbstzahlerleistung, falls kein Rezept vorliegt.
- Weise auf die 24h-Frist zur Absage hin.
- Bei Terminvereinbarung: Anmeldeformulare ausfüllen lassen und in die E-Akte scannen.
- Liegt ein Rezept vor: Terminierung nach Vorgabe.

Leitfaden: Walk-In – Spontaner Erstkontakt in der Praxis

Allgemeines:

Als Walk-In bezeichnen wir alle spontanen Besucher ohne Termin. Ihr Interesse ist bereits so groß, dass sie aktiv den Weg in die Praxis gefunden haben – oft mit Überwindung. Diesen Schritt müssen wir wertschätzen und bestätigen.

Ziele (in dieser Reihenfolge):

1. Vereinbarung eines Behandlungstermins
2. Information über unser Leistungsspektrum

Begrüßung & Gesprächsführung:

- Erkenne Walk-Ins frühzeitig (unsicherer Blick, zögerliches Verhalten).
- Unterbrich deine Arbeit, wenn möglich – oder signalisiere, dass du gleich verfügbar bist.
- Begrüße den Patienten freundlich:

„Herzlich willkommen bei Vitova Physio, mein Name ist ...“

- Erfrage den Namen und verwende ihn im Gespräch.
- Achte auf:
 - o Ehrliches Lächeln
 - o Aufrechte, offene Körperhaltung
 - o Blickkontakt
 - o Selbstsicheres Auftreten
 - o Freie Hände
- Kläre den Grund des Besuchs und ermittle den Bedarf.
- Gib bei Interesse Flyer und Informationen zur Praxis.
- Vereinbare einen Ersttermin – auch ohne Rezept.
- Biete Selbstzahlerleistung an, falls kein Rezept vorliegt.
- Nach Terminvereinbarung:
 - o Anmeldeformulare ausfüllen lassen
 - o Dokumente in E-Akte scannen
- Bei Rezept: Terminierung nach Vorgabe

Unterschrift vor Behandlung auf Rezept

Klemmbrett alles unterschrieben?

Zuzahlung einnehmen spätestens zur 2. Behandlung

Möglichkeit der Zahlung: EC, Bar, Kreditkarte

Beleg ausdrucken + Patienten mitgeben ggf. EC-Beleg anheften

Revision #2

Created 3 September 2024 19:52:24 by Aline Lange

Updated 7 April 2026 20:42:11 by Aline Lange