



Wie Sie den Umgang mit „schwierigen“ Mandanten verbessern

Kanzlei X. Standard.Umgang mit schwierigen Mandanten

busmann training@ - Johanna Busmann
www.busmann-training.de --- www.anwalts-akquise.de --- www.anwalts-coach.de



Schwierige Mandanten sind Einstellungssache!

Mandanten haben ein Problem und erwarten eine **Lösung**.

Natürlich werden sie sauer, wenn sich stattdessen der Anwalt als Probleminhaber verkleidet und über die Mandanten „klagt“.

Das Seminar zeigt, wie **Anwälte zu Kaisern** werden, denen die Könige vertrauen.

Der „schwierige Mandant“ - Vorrede

Querulanten, Besserwisser oder Nörgler und Dauertelefonierer bevölkern Herz, Ohr und leider oft auch den Verstand von Anwälten und ihren Mitarbeitern.

Dabei ist doch allen klar:

Mandanten sind **Probleminhaber**, Anwälte sind **Problemlöser**. Wo diese beiden Rollen in der Praxis jedoch aufeinanderprallen, knallt es gern mal so stark, dass Grenzen verschwimmen.

Mandanten-Impulse wie „abhauen“ oder „draufhauen“ (Flucht und Kampf) können einen **untrainierten Anwalt derart nerven**, dass dieser nun seinerseits in **animalische Verhaltensweisen** verfällt.

Er haut drauf (Zurechtweisen, Unterbrechen, Augenrollen) oder er haut ab (Gleichgültig wirken, Ausweichen, Übergehen), auf jeden Fall **haut er!**

„**Rolleninkongruenz**“ lautet die Diagnose eines Beraters in diesem Augenblick, und schlimmer noch:

- **Anwälte, die sich Mandanten gegenüber wie Probleminhaber aufführen, gefährden ihren Umsatz.**

Für den **zahlenden Probleminhaber** ist diese **Verkehrung der Rollen dreist**. Er entwickelt sich darauf hin von einem „normalen Probleminhaber“ zu einem „schwierigen Mandanten“:

Er kritisiert, er zweifelt an, er attackiert, er verstummt, er liefert unpünktlich seine Unterlagen, neigt zu hektischer Telefonitis, attackiert die Assistentin, schreibt böse Sachen in Bewertungsportale, er hält die Wahrheit zurück, er macht seine Hausaufgaben nicht, er erscheint ungeduscht, zu spät, unangemeldet oder gar nicht zum Gespräch, er hält sich nicht an abgesprochene Taktik - und er zahlt unpünktlich oder gar nicht.

- **Das Seminar zeigt, wie Sie selbst die Macht über alle „Könige“ behalten, indem Sie selbst „Kaiser“ werden.**

Der Anwalt als Problemlöser

- Der Kunde ist König, also sind Sie Kaiser!
- Übernehmen Sie die macht über Ihre Umgebung!
- Beweisen Sie Empathie, denn es reicht nicht, sie zu haben!
- Vertrauen killt Schwierigkeiten!
- Was kann ich tun, damit er für mich Werbung macht?
- Kompetenz verkaufen, Verbindlichkeit schaffen - wie geht das?
- Was tun, wenn das Mandanten-Ziel unrealistisch ist?

Rhetorik im Gespräch mit „schwierigen Mandanten“

- Paraphrasen, Ich-Botschaften, aktives Zuhören als "Türöffner"
- Fragetechniken für das Mandantengespräch
- Strategien, das "nein" zu entkräften
- Die Anwaltssprache ist nicht von vornherein für Nicht-Juristen verständlich!
- Das Prinzip KPP: kurz, prägnant, präzise
- Eine negative Nachricht verkaufen

Der Service am Telefon

- Schwierige Mandanten: Stellen Sie sich auf jeden ein!
- Überraschende Anfragen beantworten - eine Kunst für sich!
- Am Telefon den Bedarf herausfiltern
- Die Paraphrase - ein Sicherungsseil gegen Missverständnisse
- Assistentinnen brauchen feste Anweisungen!

Schwierige Mandanten – eine Typologie

- Umgang mit dem Besserwisser
- Umgang mit dem Aggressiven
- Umgang mit dem Zweifler
- Umgang mit dem Angsthasen
- Umgang mit dem Erfolgsmenschen
- Umgang mit dem Sicherheitsfanatiker

Beschwerdemanagement und Einwandbehandlung

Hilfe! Der Mandant will nicht so wie ich!

Vorwänden von Einwänden, Killerphrasen von berechtigten Beschwerden unterscheiden

Unterschiedliche Reaktionen auf diese Kritikformen einüben

Einwände und Kritik in Pluspunkte verwandeln

Einwände behandeln, Widerstände verringern, Killerphrasen versachlichen

etwas verkaufen, das man nicht hat („SAA“ = sicheres Auftreten bei völliger Ahnungslosigkeit)



Ich freue mich auf Ihre Fragen:

johanna busmann

busmann training®, hamburg

www.busmann-training.de

www.anwalts-akquise.de

www.anwalts-coach.de

tel. 040 892722

info@busmann-training.de