



"Am Draht auf Draht" - Ihr Telefon-Seminar

Telefontraining Intensiv: Hamburg, 30. November 2017

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

"Am Draht auf Draht" - Einleitung

Assistentinnen sind das Herz des Büros.

Was sie aussenden, wird mit dem Büro assoziiert. Sie müssen deshalb **freundlich, kompetent** und in jeder Sekunde **lösungsbereit** beim Anrufer ankommen.

Nach einer Umfrage der Zeitschrift JUVE bleiben Mandanten bei ihrem Anwalt nur dann, wenn **kommunikative Details** der Mandatsabwicklung in sich stimmig und genau **auf den Kunden eingestellt** sind.

Ein gutes Telefontraining wirkt nachhaltig.

Ein Telefontraining für die nicht-juristischen Mitarbeiter zahlt sich schnell aus, denn das Telefon ist die **akustische Visitenkarte der Kanzlei**.

Es ist Medium für den ersten Kontakt zu neuen und alten Kunden. Es ist ebenso Zentrum für **Beschwerden**, "heißer Draht" zum Anwalt sowie Quelle für **Informationen**.

Besonders in kleineren Kanzleien ist die Assistentin oft "allein zu Haus" und wird zur zentralen Akquisefigur der Kanzlei.

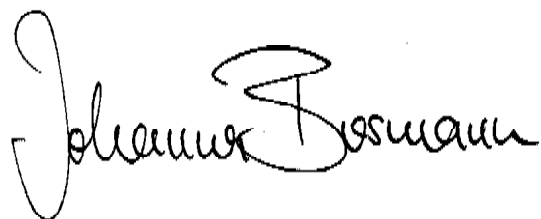
Empfangssekretariate sind Schaltzentralen.

Empfangssekretärinnen trainieren die **zügige Weiterleitung** des Anrufers an die richtige Stelle ebenso wie das eigene **Engagement für das Image der Kanzlei** und die **Darstellung anwaltlicher Kompetenzen** dem Erstanrufer gegenüber.

Bedenken Sie:

Unverlangte Werbung für Ihre Kanzlei macht nicht der zufriedene Kunde, sondern nur der begeisterte.

Herzliche Grüße aus Hamburg, Ihre



Johannes Bismann

"Am Draht auf Draht" - Programm

Assistentinnen sind das Herz der Kanzlei.

Was sie aussenden, wird mit dem Büro assoziiert. Sie müssen deshalb freundlich, kompetent und in jeder

Sekunde lösungsbereit beim Anrufer ankommen.

Mandanten tragen die Leistungen ihres Anwalts nur dann weiter, wenn kommunikative Details der Mandatsabwicklung in sich stimmig und genau auf den Kunden eingestellt sind.

In diesem eintägigen Seminar lernen Ihrer Mitarbeiter / -innen

- **Grundlagen der Motivation am Telefon**
 - Grundlagen des Kontakts zu so genannten „schwierigen“ Menschen
 - Freundlich, offen und kompetent reden
 - Keine "nein" ohne Lösung!
 - "Wir machen das gern." - Servicesprache
- **Rhetorische Strategien für den Umgang mit schwierigen Mandanten**
 - Ich-Botschaften, Paraphrasen, Offene Fragen, Aktives Zuhören
 - gezielt bremsen, gezielt öffnen
 - viel sagen in wenigen Worten / den anderen „kommen lassen“
 - Das Prinzip KPP: kurz, prägnant, präzise
 - Eine negative Nachricht verkaufen
- **Beschwerdemanagement**
 - „Der ist aber auch nie erreichbar!
 - „Wann arbeiten Sie überhaupt für mich?“
 - Vom Umgang mit Attacken und Einwänden
 - Wie Sie Killerphrasen nicht fürchten - sondern nutzen!
 - Einwände ernst nehmen, umdrehen und zu Pluspunkten machen
- **Kommunikation „nach innen“**
 - Eigeninitiative entwickeln
 - Den Professionals eigenständig Optimierungen vorschlagen
 - Um Feed-back bitten und Feed-back geben
 - Kritik aushalten / nutzen
 - Eigenständig Schwierigkeiten lösen

„Am Draht auf Draht“ - Organisation

Zeiten:

Das Training dauert am 30. November 2017 von **10 - 18 Uhr**. Der Empfang mit Kaffee, Tee, Snacks und Rockmusik ist am 30. November 2017 **ab 9.30** im Seminarraums ebenerdig.

Seminarort:

Das NH Hotel in Altona überzeugt durch herzlichen Service und die Konzentration auf Seminarservice. Ein 4-Sterne+ Service auch, wenn Sie dort (zum kleinen Preis!) übernachten.

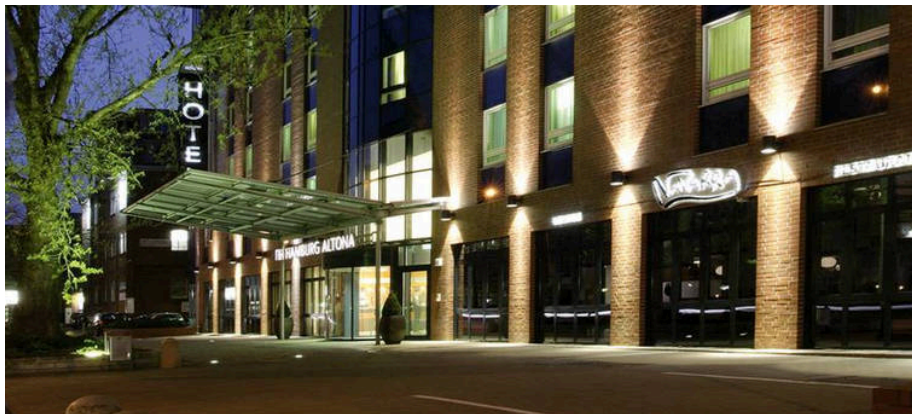
NH Hotel Hamburg Altona

Stresemannstr. 363 - 369

22761 Hamburg

tel: 040 4210600

nhhamburgaltona@nh-hotels.com



Anreise:

Auto: BAB Ausfahrt Hamburg Bahrenfeld (2. nach Elbtunnel von Süden), 3 km Richtung Innenstadt, linke Seite. Aus Berlin: leider quer durch die Stadt, immer Richtung Altona/Wedel / Blankenese.

Bahn: bis Hamburg Altona. Dann Taxi 10 Minuten.

Flug: Die Fahrtzeit S-Bahn beträgt von Flughafen 45 Minuten bis Bahnhof Bahrenfeld (S1 durchgehend von Flughafen), dann 15 Minuten Fußweg. Taxi von Flughafen: 20 - 30 Minuten

Übernachtung:

Übernachtung incl. Frühstück, Sauna: In jedem Fall über das Internet günstiger zu buchen als mit einem Kontingent. Beachten Sie dort Touristen-Sonderpreise!

Honorar:

Ihr Honorar beträgt 310 € / Person (210 € bei Anmeldung zu dritt) + MWSt. + 22 Euro Lunch.

Rücktrittsbestimmungen:

VORSICHT! Bei Rücktritt in den letzten beiden Monaten VOR dem Seminar zahlen Sie den vollen Preis, falls Sie keinen Teilnehmer zu Ihren Konditionen benennen! Bei Rücktritt aus einer Dreiergruppe verlieren die beiden anderen Gruppenteilnehmer ihren Sonderpreis, falls Sie keinen Teilnehmer zu Ihren Konditionen benennen!