



"Am Draht auf Draht" - Ihr Telefon-Seminar

Telefontraining Intensiv: Köln, 8. 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.

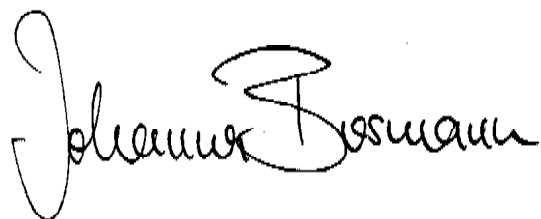
Empfangssekretariate sind Schaltzentralen.

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 den zufriedenen Kunden, sondern nur den begeisterten.

Herzliche Grüße aus Hamburg, Ihre

A handwritten signature in black ink, reading "Johannes Bismann". The signature is written in a cursive style with a large, looping initial 'J'.

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

Herzlich willkommen in Köln zu Ihrem Telefontraining "Am Draht auf Draht" am 8. November 2016!
Das Seminar dauert von 10 - 18 Uhr. Ich empfangen Sie ab 9.30 vor unserem Seminarraum.

Seminarort:

Hotel Hopper "et cetera" (Tagungszentrum)
Brüsseler Straße 26
50674 Köln
T. +49.221.92440-0
F. +49.221.92440-6
hotel@hopper.de



Ihre Anreise:

Bahn: Ab Hauptbahnhof ca 20 Gehminuten zum Hotel. **Flug:** Ab Flughafen 25 min mit Taxi.
Drucken Sie bitte diesen **Lageplan** aus: http://www.hopper.de/files/download_etc_de.pdf

Parkplatz

Wenn Sie im HOPPER übernachten, erhalten Sie einen **Zugang zur Parkgarage** direkt mit dem Zimmerschlüssel an der Rezeption. (13 Euro / Tag)

Wenn Sie nicht im Hopper übernachten, fahren Sie rechts vom Hotel durch die schmale Einfahrt auf den **Parkplatz des Tagungszentrums** hinter dem Hotel oder in die dortige **Tiefgarage**.

Ihre Übernachtung:

Übernachtung incl. Frühstück für meine Teilnehmer ab 80 € / Nacht. incl. Frühstück. Buchen Sie Ihr Zimmer bitte unter **tel 0221.92440-0** und sagen Sie den Code "**Busmann training**". Es ist trotz unserer Sonderpreise nicht ausgeschlossen, dass Sie über das Internet im Einzelfall noch günstiger buchen können.

Honorar:

Ihr Honorar beträgt 310 € / Person (210 € bei Anmeldung zu dritt) + MWSt. + 22 Euro für die Mittagessen (incl. nicht-alkoholischer Kaltgetränke. Bitte zahlen Sie unbedingt erst nach dem Seminar. Sie erhalten eine Rechnung.

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!

Ich freue mich auf Sie!

Ich warte auf Sie am 8. November 2017 mit Kaffee, Tee, Snacks und Rockmusik **ab 9.30 Uhr** auf Sie.