



"Am Draht auf Draht" - Ihr Telefon-Seminar

Telefontraining intensiv: Stuttgart, 11. Oktober 2017

busmann training@ - Johanna Busmann

[www.busmann-training.de](http://www.busmann-training.de) --- [www.anwalts-akquise.de](http://www.anwalts-akquise.de) --- [www.anwalts-coach.de](http://www.anwalts-coach.de)

## "Am Draht auf Draht" -

### **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.

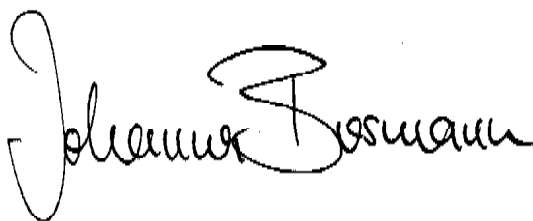
### **Empfangssekretariate sind Schaltzentralen.**

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



## "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 von **10 - 18 Uhr**.

Der Empfang mit Kaffee, Tee, Snacks und Rockmusik ist am 11. Oktober 2017 **ab 9.30 Uhr** vor der Tür des Seminarraums im Seminar-Center.

### Seminarort:

Das ARCOTEL Camino, 5 min zu Fuß von Hbf. Stuttgart, (ACHTUNG: derzeit länger; Umweg wegen Baustelle im Bahnhof erfragen!) überzeugt durch konsequente minimalistische Kühle ohne Kälte, gepaart mit herzlichem 4-Sterne Service.

### ARCOTEL Camino Stuttgart

Heilbronner Straße 21

70191 Stuttgart

Deutschland

Tel: 0711 258 58-0

Mail: [camino@arcotelhotels.com](mailto:camino@arcotelhotels.com)



### Anreise:

Auto: Das ARCOTEL Camino Stuttgart befindet sich in der **Heilbronner Straße 21, 70191 Stuttgart, Deutschland**. Wenn Sie ein Navigationssystem verwenden, geben Sie als Zieladresse "Im Kaisemer" ein, so gelangen Sie direkt zum Haupteingang des Hotels, der sich auf der Rückseite des Gebäudes befindet.

### Parken:

34 Stellplätze in unserer **eigenen Parkgarage** und zudem Parkdeck mit nochmals 10 Stellplätzen für Hotelgäste. Die **Tagespauschale beträgt EUR 18,00**. Pro angefangener Stunde werden EUR 2,50 verrechnet.

### 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!