



"Am Draht auf Draht" - Ihr öffentliches Telefonservice-Training

**Düsseldorfer AV: 6. November 2018 von 11 - 17 Uhr, Maxhaus Düsseldorf**

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

## "Am Draht auf Draht" - Gut zu wissen:

### **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.

### **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.

### **Sie lernen / verbessern,**

- die Anrufer zu „beheimaten“, freundlich und verbindlich zu behandeln,
- sie ebenso zeiteffizient zu führen,
- die Mandanten höflich auf ablaufende Fristen hinzuweisen,
- die Namen der Mandanten korrekt zu verstehen, zu notieren und zu nutzen
- Empfangstelefonate zügig in die Abteilungen zu stellen,
- Auszubildende zu motivieren und konstruktiv zu kritisieren,
- Einwände und Angriffe zu versachlichen,
- den Chef zu entlasten und ebenfalls zu motivieren,
- Konflikte untereinander anzusprechen und selbst zu lösen

### **Ich werde bemüht sein, Ihre Wünsche im Seminar zu erfüllen!**

Ich freue mich auf Sie, Ihre



Johanna Busmann, tel: 040 892722, [info@busmann-training.de](mailto:info@busmann-training.de)

## "Am Draht auf Draht" - Programm

### Grundlagen der Motivation am Telefon

jemanden bewegen heißt: sich selbst in seinem System bewegen  
Grundlagen des Kontakts zu so genannten „schwierigen“ Menschen  
Motivation in wenigen Sekunden  
Freundlich, offen und kompetent reden  
Keine "nein" ohne Lösung!  
"Wir machen das gern." - Strategien von Verbindlichkeit und Identifikation

### 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“  
Strategien, das "nein" zu entkräften  
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, Einwänden und anderen Gesprächsangeboten...  
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

### Die Unternehmensleistung "verkaufen"

**Am Telefon:** kompetente und freundliche Kundennähe durch Zuhören und schnelle Reaktion  
**Bei überraschend auftretendem Kundenwunsch:** den Bedarf für eine Mandatsausweitung ("cross-selling") erkennen und bedienen  
**Mandantenzentrierte Kurzmonologe** bieten  
**Im small-talk** mit potentiellen Mandanten: Akquisitionen unaufdringlich-effizient vorbereiten  
**Bei Beschwerden:** Einwände, Widerstände und Killerphrasen versachlichen, nicht fürchten!  
**Bei Neu-Mandanten:** die Kompetenzen der Professionals vorstellen!

Dieses Standard-Programm wird in **Kanzleischulungen** an Ihren Bedarf **angepasst**. Bitte beachten Sie dazu den **Fragebogen** zur Bedarfsermittlung in der Rubrik **[www.busmann-training.de/lernbedarfsermittlung-telefonservice/](http://www.busmann-training.de/lernbedarfsermittlung-telefonservice/)**