



"Am Draht auf Draht" - Ihr Telefon-Seminar

Telefontraining Intensiv: Heusenstamm (FFM), 13. Juni 2018

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



Johannes Bosmann

### 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" - Programm

### Zeiten:

Das Training dauert **am 13. Juni 2018 (Mittwoch) von 10 Uhr – 18 Uhr.**

Der Empfang ist ab 9.30 Uhr auf der Terrasse des Seminarraums "Denkraum" in der 4. Etage.

### Das Hotel:

In der Nähe von Frankfurt liegt dieser modern designte Wohn-, Ess- und Lebenstraum mit „altmodischer“ Familientradition! Diese sehr seltene Mischung gelingt Frau Baake, die mit ihrem herzlich-frischen Ton und Wesen das frisch restaurierte Haus mit Leben erfüllt.

Schauen Sie selbst: <http://www.mein-schlosshotel.de>

### **Mein SchlossHotel / Petra Baake**

Frankfurter Strasse 9

63150 Heusenstamm

tel: 06104- 600 550

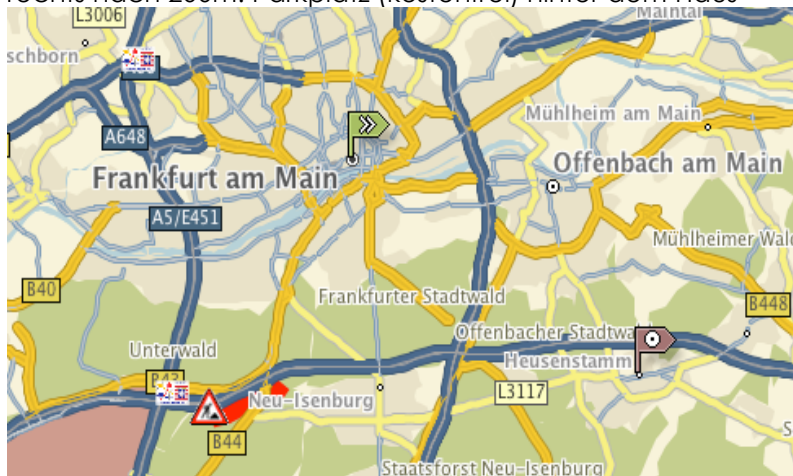
info@meinschlosshotel.de

### Ihre Anreise:

**Von Frankfurt/M. Hbf:** S 1 bis Taunusanlage, umsteigen in S2 Richtung Dietzenbach, aussteigen in Heusenstamm, auf dem Bahnhofplatz bitte rechts halten. Die Frankfurter Straße beginnt dort schon; Sie gehen etwa 10 Minuten zu Fuß nach links.

**Von Frankfurt/M. Flughafen:** Bus 651, fährt 2x pro Stunde (9.05, 9.35 Uhr usw.) Abfahrt zw. Terminal 1 und Sheraton, dauert 55 Minuten und kostet 3,50 Euro. Taxi kostet 45 Euro (20 Minuten)

**Auto:** A3 Ausfahrt Heusenstamm / Obertshausen. 1. Ampel rechts nach Heusenstamm, 2. Ampel wieder rechts nach Heusenstamm Stadt, geradeaus durch den Kreisel, Hotel rechts nach 200m. Parkplatz (kostenfrei) hinter dem Haus



### Übernachtung:

Übernachtung incl. Frühstück, Sauna, Fitness für meine Teilnehmer zu 90 € / 120 Nacht. (normal: ab 140 €) excl. Frühstück. Es ist 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 Lunch.

### Anmeldung:

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