



Ein „Nein“ ist eine Aufforderung zum Tanz | Vortrag Köln | KAV, 8. Mai 2018

**Wie Sie Killerphasen, Einwände und Beschwerden nutzen, statt sie zu fürchten**

Johanna Busmann, Hamburg

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

## Ein „Nein“ ist eine Aufforderung zum Tanz

Einwände, Attacken und Widerstände sind das Salz in der Suppe anwaltlichen Alltags. Nicht denkbar sind **Richter**, die sich alles gefallen lassen, **Mitarbeiter**, die sich stets selbst motivieren, **Mandanten**, die Ihre Strategie akzeptieren oder **Kollegen**, die Ihnen freiwillig das Feld überlassen.

Durchsetzung ist das Gebot der Stunde – bei gleichzeitiger „Weichheit“ und Empathie zu Ihren Gesprächspartnern.



### Nutzen des Vortrags:

Die Teilnehmer lernen 10 erprobte Tipps im Umgang mit Einwänden, Attacken und Widerständen. Auch Beschwerdemanagement ist Thema.

### Gliederung des Vortrags:

- Einwand oder Vorwand?
- Killerphrasen neutralisieren
- Kommunikation bei Beschwerden (auch Assistentin am Telefon)
- Umgang mit nervösen, schwierigen Probleminhabern
- Kein „Nein“ ohne Lösung
- Umgang mit Honorar-Einwänden (speziell)