



"Am Draht auf Draht" - Ihr in-house Telefonservice-Training

Straubing Hotel ASAM: Telefontraining am 19. April 2018, 10 - 17 Uhr

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

"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/**