



## Kanzleischulung Empfangstraining

Von Johanna Busmann, Hamburg

# Vorrede: Nicht ohne unseren Empfang!

## Regeln, Rollen und Rituale bestimmen den Gästeempfang in einer Anwaltskanzlei.

Im Augenblick des Erstkontakts entscheidet sich für den Gast: Werde ich wertgeschätzt? Bin ich für den Gastgeber wichtig? Möchte ich gern zurückkommen? Werde ich positiv berichten?  
Empfangsmitarbeiter stehen im Fokus des Gastes - und daher im Zentrum der Akquise.

## Ein guter, respektvoller Empfang wirkt nachhaltig.

Fühlte sich der Gast von der ersten Sekunde an willkommen? Dann wird die anschließende Verhandlung positiv beeinflusst werden.

Wie oft haben schon Gäste dem Chef gegenüber vom Empfangspersonal geschwärmt! Wenn es Chinesen oder Japaner waren, haben sie darüber gar nichts gesagt, denn in ihren Ländern ist spürbarer und von allen gelebter Respekt die selbstverständliche Höflichkeit der Könige und Kaiser!

Die Rolle der Empfangsassistentin ist die des Zeremonienmeisters!

## Vom Parkplatz zum Sitzplatz – und zurück

Bei der Übersendung einer Anfahrtsskizze per mail fängt sie an, die hindernisfreie Kommunikation der Kanzlei gegenüber ihren Gästen.

Der eingangsnaher Parkplatz mit seiner exklusiv unmissverständlichen Richtungsweisung - auch im Fahrstuhl! - folgt.

Der erste Kontakt zur herzlichen, kommunikationsstarken Empfangsassistentin bleibt allen im Gedächtnis. Ebenso wie der Abschied aus dem Haus des Gastgebers.

Werden ihm Schirm, small-talk, Ausfahrtticket und Begleitung bis zu Garderobe und Fahrstuhl geboten?

Wird er auch beim Rückweg mit dem korrekten Namen angesprochen?

Hat die Assistentin einen Stadtplan der Stadt und einen Überblick über kleine Events / Restauranttipps / Theater etc. parat, falls der Gast die Stadt besichtigen möchte?

## Hindernisse zeigen Lernbedarf:

Was tun, wenn ein Telefonat zeitgleich mit dem Gast ankommt? Was tun, wenn der Pizzabote neben dem Mandanten steht? Was tun, wenn der Konferenzraum noch nicht bereit ist? Was tun, wenn die Gäste Amerikaner, Chinesen, Japaner, Moslems oder - unangekündigt - zu viert sind?

## Lernziel

### Themen:

- Besonderheit: Das Empfangstelefon
- Grundlagen des Business Knigge
- Grundlagen der Motivation
- Small-talk
- Rhetorische Strategien für den Umgang mit Gästen
- Beschwerdemanagement

- Die Unternehmensleistung "verkaufen"
- Besonderheit: Internationale Gäste

## Programm

### Grundlagen der Kommunikation am Empfangstelefon

- Wenn der Anrufer unbekannt ist:
- Wenn der Mandant bekannt ist:
- Wenn der Anwalt nicht da ist:
- Wenn Sie den Namen nicht verstanden haben:
- Wenn Sie ein „Nein“ sagen müssen:
- Wenn Partner, associate UND Sekretärin nicht greifbar sind:
- Wenn nicht erfolgreich durchgestellt wurde:
- Wenn Sie Rückrufe anbieten:
- Wenn Sie Ihre allgemeine Servicesprache optimieren wollen:
- Wenn Sie non-verbale Strategien besser integrieren wollen:

### Grundlagen des Business Knigge

Reihenfolge der Vorstellung  
 Interkulturelle Regeln  
 Begrüßung  
 Vorstellen der Räumlichkeiten  
 Bitten äußern  
 Wartezeiten ansagen  
 Kleiderregeln  
 ABC Analyse (Wichtigkeit und Dringlichkeit von Aufgaben)

### Grundlagen der Motivation

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." – Servicesprache, Verbindlichkeit und Identifikation

### Small-talk

Themen meiden, Themen anschneiden  
 Besonderheiten im Ausland  
 Small-talk beenden  
 Small-talk beginnen

### Rhetorische Strategien für den Umgang mit Gästen

Ich-Botschaften, Paraphrasen, Offene Fragen, Aktives Zuhören  
 gezielt bremsen, gezielt öffnen  
 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

#### 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!

## Organisation

#### Kosten

2400 Euro + MWSt. + Reise + Übernachtung

#### Fragebogen zur Ermittlung des Lernbedarfs

Jeder Teilnehmer kreuzt seinen Lernbedarf in einem Fragebogen an. Aus den Ergebnissen erstelle ich das maßgeschneiderte Programm.

Der allgemeine Fragebogen enthält alle derzeit durch mich als Kanzleischulung angebotenen Seminare für Anwälte und kann auch zur Ermittlung des generellen Lernbedarfs verwendet werden.

Die Kanzlei wertet die Fragebögen aus und sendet das Ergebnis spätestens eine Woche vor Seminar.

Der Fragebogen verhindert bisweilen auch, dass TN sich „gezwungen“ fühlen, an dem Seminar teilzunehmen.

#### Einladung zum Seminar

Bitte rechtzeitig. Jeder erhält dieses Standardprogramm zum Verbessern. Jeder erhält das Schlussprogramm etwa eine Woche vor Seminar.

Beachten Sie: Wer sich zur Teilnahme verpflichtet fühlt, blockiert andere und sich selbst beim Lernen.

#### Organisation / Technik

Der Konferenzraum (incl. Umgebung) ist leise, hell und groß genug für Übungen außerhalb des Tisches.

Flipchart + funktionierende Filzstifte. Tisch mit 4 Stühlen vorn. Kein Referententisch. Keine Technik.

TN-Tische in U-Form bei mehr als 6 Personen, Namensschilder auf Tische.

Mittagessen ins Haus holen, gewünschte Pausenzeiten mir schriftlich mitteilen.

TN verlassen das Seminar nicht außerhalb der Pausenzeiten, um etwas zu arbeiten.

#### Teilnehmerzahl

Bis etwa zwölf Personen im Intensivtraining.

Unbegrenzte Teilnehmerzahl bei Einführung in das Thema.

Ich freue mich auf Sie!

ACHTEN SIE BITTE IMMER MEIN © COPYRIGHT!  
DANKE FÜR IHR INTERESSE!

**Johanna Busmann**

busmann training@, hamburg  
tel: 0171 1244321

mail: [info@busmann-training.de](mailto:info@busmann-training.de)

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

