



Kanzleischulung Mandantengespräch

Von und mit Johanna Busmann, Hamburg

Der Mandant – das bekannte Wesen

Mandanten sind bereits vor ihrem ersten Besuch in der Kanzlei mit einem gewissen Grundvertrauen ausgestattet, das auf der Annahme beruht: „Ein Spezialist macht nie alles Mögliche, aber ab und zu alles möglich.“

Ein Mandantengespräch dient dazu, dieses Grundvertrauen zu vermehren, damit "der Neue" selbst Mandant wird (direkte Akquise) und dafür zu sorgen, dass der Mandant seine Begeisterung über die anwaltlichen Kompetenzen in die Lande streut (indirekte Akquise). Schon das Erste gelingt oft nicht.

In diesem Blitz-Workshop verbessern Sie

- Ihre „Chemie“ zu Ihren Mandanten
- Ihre Honorarinformation
- Ihre Kompetenzpräsentation
- Ihr Telefonverhalten bei unerwarteten Mandantenanfragen
- Ihr Beschwerdemanagement
- Ihre kanzleirelevanten Antworten auf die häufigsten / schwierigsten Fragen
- Ihre Einwandbehandlung und Neutralisierung von Attacken und Widerständen

Stimmt die Chemie?

Beweisen Sie Empathie; es reicht nicht, sie zu haben.

Erfüllen Sie Unternehmererwartungen.

Geben Sie Raum.

Sprechen Sie Unternehmersprachen.

„Wir sind auf Ihrer Seite“ – Stimmt die Chemie wirklich?

Leistungspräsentation

Nicht anfassbar und hoch erklärungsbedürftig: das anwaltliche Produkt

Erkennen Sie den Bedarf.

Haken Sie nach bei weiter führenden Bedarfen.

Händeln Sie unerwartete Mandantenanfragen.

Bringen Sie negative Nachrichten rüber.

Verkleinern Sie unrealistische Ziele.

Würdigen Sie den Wettbewerb.

Nutzen Sie Einwände, statt sie zu fürchten.

Rhetorik im Beratungsgespräch

Paraphrasen, Ich-Botschaften, aktives Zuhören als "Türöffner"

Fragetechniken für das Mandantengespräch

Das Prinzip KPP: kurz, prägnant, präzise

Nutzenargumentation

Brecht'sches Theater als Strukturhilfe

Perspektivwechsel zur Durchsetzung

Das Prinzip KPP: kurz, prägnant, präzise.

Die Honorarinformation

Wie Sie Einwände händeln

Wie Ihr Telefonempfang auf Kostenanfragen reagiert

Kanzlei-präsentation

Quantifizieren und spezifizieren Sie Ihre Kompetenzen!

Stellen Sie das Team vor!

Verwenden Sie Servicesprachen!

Vermeiden Sie Floskeln!

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.

Teilnehmerzusammensetzung

Faustregel für Mischung der Hierarchien: Alle TN müssen im Seminarthema - derzeit oder künftig - dieselben Anforderungen von außen erfüllen. Beispiel: „Umgang mit schwierigen Mandanten“ vereint im Training Seniorpartner mit Telefonservice; beide lernen dasselbe.

Teilnehmerzahl

Bis zu fünf 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@busmanntraining.de

www.anwalts-akquise.de

www.anwalts-coach.de

