



Kanzleischulung Telefonservice – incl. Empfang

Von und mit Johanna Busmann, Hamburg

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.

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.

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

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. 2 Stühle 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 10 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

