

# Das Mandantengespräch

Mandantenbindung, Honorarinformation und Beschwerdemanagement im  
Erstgespräch

Universität Köln, CENTRAL

## GROBZIELE:

In diesem Seminar verbessern Sie

- die Struktur Ihrer Mandantengespräche
- Ihre Honorarinformation
- Ihre Kanzlei- und Selbstpräsentation / Leistungspräsentation
- Ihre Frage- und Durchsetzungstechniken
- Ihre Einwandbehandlung
- Ihr Beschwerdemanagement
- Ihre telefonischen Mandantengespräche



## SITUATION:

In schärfer werdenden Wettbewerbssituationen werden **Kunden kritischer**. Anwälte lernen deshalb, sich auf gestiegene Anforderungen einzustellen und trainieren die **Präsentation ihres Wissens, ihrer Erfahrung und ihrer Vorzüge** sowie die verbindliche Vereinbarung der Gegenleistung, **des Honorars**.

Sie lernen, den Interessenten zu interessieren, indem sie die **Anzahl ihrer Worte halbieren** und die ihrer **Fragen verdoppeln**. Sie lernen, „gefühlte“ stets mehr anzubieten als erwartet wird und sich auf den neuen oder zukünftigen Mandanten perfekt **einzustellen**.

Sie lernen das taktische „matching“ des Kundenbedarfs, sie lernen, mit **Perspektivwechseln** zu arbeiten, sowohl in der **Einwandbehandlung** als auch bei der **Ausweitung des Bedarfs**. Die **Fallstricke juristischer Sprache** werden als leicht behebbare „Sünden“ thematisiert: Schachtelsätze, unstrategische Konjunktive, semantisch unsinnige Konjunktionen sowie überflüssige Relativierungen und Tautologien.

Denn: **Wichtiges braucht wenig Worte**, und der Abnehmer einer „hoch

erklärungsbedürftigen, nicht anfassbaren Leistung“ ist über Klarheit und Prägnanz besonders dankbar.

Sie lernen, ihre Mitarbeiter (besonders die Nicht-Juristen!) als **Teil des Erstgesprächs einzubinden**, und Sie lernen, auch durch **small-talk** Ihre Kundenorientierung zu beweisen.

Sie lernen, **unerwartete Mandantenanfragen** am Telefon verbindlich zu beantworten.

## Programm

### Struktur im Erstgespräch

In sieben Schritten zu einem gelungenen Mandanten-Erstgespräch

Das Ziel setzt der Mandant, den Weg dahin gestaltet sein Anwalt!

Was kann ich tun, damit er für mich Werbung macht?

Akquise: Kompetenz verkaufen, Verbindlichkeit schaffen - wie geht das?

Was tun, wenn das Mandanten-Ziel unrealistisch ist?

Ihre Assistentin einbinden!

Begrüßungsmail

### Rhetorik im Erstgespräch

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

Fragetechniken für die präzise Sachverhaltsermittlung

Die "Strategie 102" und andere Verhandlungstricks

Strategien, das "nein" zu entkräften

Die Anwaltssprache ist nicht von vornherein für Nicht-Juristen verständlich!

Das Prinzip KPP: kurz, prägnant, präzise

Eine negative Nachricht verkaufen

### Ohne Moos nix los – Die Honorarinformation optimieren

Die Honorarfrage als Basis für wechselseitiges Vertrauen...

Die Honorarfrage gehört ins Erstgespräch

Der Zusammenhang von Leistung und Gegenleistung

Wie sag ich's meinem neuen Mandanten?

Wie sag ich's meinem Stamm-Mandanten?

Forderungen stellen ohne zu zögern

Einen anderen Honorarmodus "verkaufen"

### Einwände und kritische Fragen nutzen, nicht fürchten!

Die typischen kritischen Mandanten - Fragen und Ihre Antworten

Einwände, Widerstände und Attacken neutralisieren und nutzen

Einwände antizipieren

Beschwerden von Einwänden unterscheiden