



"Am Draht auf Draht" - Ihr Telefonservice-Training

Der Telefonservice ist die Visitenkarte Ihrer Kanzlei!

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.

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.

Die Anwälte kommen dazu.

Um 17 Uhr kommen die **Anwälte** dazu. Sie erfahren in Gegenwart der Assistentinnen, was **sie selbst unternehmen** können, um **den Telefonservice zu unterstützen**.

Organisation:

Das Training dauert von **10 - 18 Uhr**. Stellen Sie Tische möglichst in **U-Form** mit Namensschildern darauf. Vorn nur 2 Stühle. Lassen Sie zur **Mittagspause** einen kleinen Snack in die Kanzlei kommen.

Kosten:

Das eintägige **Seminar kostet 1900 Euro + MWSt.** + Reise + ggfs. 1 Übernachtung.

Aufbautraining:

Ein **Aufbautraining** macht nach etwa 6 Monaten Sinn. Ich trainiere dabei "on the job", sitze also direkt hinter den Teilnehmerinnen und gebe nach jedem Telefonat ein **feedback**.

Bedenken Sie:

Unverlangte Werbung für Ihre Kanzlei macht nicht der zufriedene Kunde, sondern nur der **begeisterte**.

"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 an Ihren Bedarf **angepasst**. Bitte beachten Sie den **Fragebogen** zur Bedarfsermittlung in der Rubrik www.busmann-training.de/lernbedarfsermittlung-telefonservice/