

## Der "heiße Draht" zum Mandanten

**Referenten:**

Dipl. Psych. Ralf Burkhardt

**Dauer:** 6,0 Std.

### **Seminarbeschreibung:**

Der erste Eindruck entscheidet ? der Letzte bleibt!

Der Telefonanruf eines Mandanten stellt nicht nur meist den ersten Kontakt mit der Kanzlei dar, sondern ist auch die häufigste Kommunikationsform im Kanzleialltag, Umschlagplatz für Informationen aber auch Anlaufstelle für Beschwerden.

Das richtige Know-how am Telefon ist daher wesentlich dafür, ob sich der Mandant mit seinen Problemen gut und kompetent aufgehoben fühlt, zufriedener Mandant bleibt und Sie dann gerne weiterempfehlen wird.

Im Seminar erlernen Sie Techniken und Kommunikationsformen, die den Alltag erleichtern und bekommen Werkzeuge an die Hand, um schwierige Situationen souverän zu meistern.

### **Themenauswahl:**

Eingehende und ausgehende Telefongespräche:

Freundlich ? verbindlich - kompetent  
Mit der Stimme überzeugen und führen, unbewusste Fehler vermeiden!  
Gespräche zeiteffizient führen  
Aktives Zuhören, gekonnt Bremsen, Konzentration auf's Wesentliche  
Mit gezielten Fragen und Techniken professionell die Gesprächsführung

übernehmen

Formulierungen, die Ihnen weiterhelfen

Beschwerdemanagement -

Sie alle kennen das Problem: Der Chef ist zum x-ten Mal nicht erreichbar! Schon wieder bei Gericht oder in Besprechungen! Eine Sache ist immer noch nicht bearbeitet!

Wie blocken Sie erfolgreich ab, schützen den Chef und stimmen den verärgerten Mandanten dennoch versöhnlich?

Wirkungsvolle Strategien für den Umgang mit schwierigen Mandanten!

In schwierigen Gesprächssituationen selbst ruhig bleiben

Techniken zum Selbstschutz und zur Emotionskontrolle

Mustergespräche am Telefon

### **Technische Anforderungen an die Teilnahme:**

Da es sich um ein interaktives Seminar zum Thema der Kommunikation handelt, in dem der Dozent auch praktische Übungen einfließen lässt sowie Teilgruppenarbeiten durchführt, ist die **Teilnahme mit Kamera und**

**Ton** erforderlich.