

## Mandantenbetreuung für Kanzlei-Empfangspersonal

Intensiv-Workshop zur Mandantenbetreuung Stufe A2-B1

Ihre Kanzlei empfängt immer häufiger Besucher aus dem Ausland. Sie tragen natürlich dafür Sorge, dass die Besucher sich bei Ihnen wohl fühlen. Manchmal sind Sie unsicher, ob die englischsprachigen Formulierungen, die Sie wiederholt anwenden, richtig sind.

Denn der Fehlerteufel ist hartnäckig: Er verweilt überall dort, wo er nicht des Hauses verwiesen wird. In vielen praxisnahen Situationen lernen Sie in diesem Seminar, wie Sie den roten Teppich für jeden Besucher ausrollen.

Der Kurs vermittelt Ihnen praxisnahe Grundlagen und Grundstrukturen für den Berufsalltag im Empfangsbereich der Kanzlei. Weiterhin werden die wichtigsten grammatikalischen Grundlagen und Strukturen wiederholt. Sie üben das Erlernte in praktischen Übungen und Simulationen im Workshop, denn Sie sollen in der Praxis alle erworbenen Fertigkeiten danach erfolgreich umsetzen können.

Authentisches schriftliches Übungsmaterial und Hörbeispiele unterstützen Sie dabei, die wichtigen Redewendungen und Vokabeln im Kontext zu erlernen. Interkulturelle Aspekte runden das Training ab.

**Dieser Workshop wird als geschlossene in-house Veranstaltung überall in Deutschland zu einem attraktiven Preis angeboten.**

## Mandantenbetreuung für Kanzlei-Empfangspersonal

### Typische Simulationen Ihres Alltags werden geübt und optimiert

- Situationen, die Sie allzu gut kennen, die Sie aber mit einem Native Speaker üben möchten.
- Begrüßung: Der Besucher soll sich wohl fühlen. Requisiten: Kaffee, Mantel, Regenschirm und ein Sessel.
- Wichtige Telefonanrufe - intern oder extern - während der Empfangstätigkeit.
- Es kann manchmal misslingen: Sie erklären zum Beispiel die Verspätung des RA, seine plötzliche Abwesenheit, den Grund für die Überbuchung seines Hotels.
- Manchmal ist Taktgefühl angesagt: Sie wimmeln geschickt einen lästigen Spontanbesucher ab oder müssen sich eine heftige Beschwerde eines Mandanten anhören und entsprechend reagieren (Active-Listening).
- Freundliche Worte des Abschieds.
- Sie erklären dem Besucher den Weg, wenn Sie ihn nicht begleiten können: zum Anwalt in der Kanzlei, zum Taxistand, zum Hotel, zur Bus oder U-Bahn-Haltestelle oder zum Flughafen.
- Sie beschreiben ihm Sehenswürdigkeiten Ihrer Stadt wie Galerien, Museen oder Wahrzeichen der Stadt.
- Angelsachsen lieben Smalltalk: Sie machen mit und haben Spaß dabei.
- Let's be nice: Typische Höflichkeitsfloskeln des Englischen.

### Ziel

- Mehr Selbstbewusstsein und ein sicherer Auftritt bei Ihrer Empfangstätigkeit.
- Ihre englischsprachigen Mandanten sollen sich wohler fühlen, weil sie nun eine freundliche, gekonnte Begrüßung erleben.
- Erhöhtes interkulturelles Wissen über Ihre Besucher und Ihre Gepflogenheiten.
- Fachmännische englischsprachige Ausdrucksweise beim Empfang Ihrer Besucher.
- Integration bestimmter Verhaltensweisen in Ihre deutschsprachige Empfangstätigkeit.
- Lob für Sie bei anderen Kanzleiangehörigen wegen Ihrer netten Art.
- A symbolic red carpet for every visitor.

## Mandantenbetreuung für Kanzlei-Empfangspersonal

### Ihr Plus

Alle Lernmaterialien sind im Preis inbegriffen.  
Das intensive Lernen in einer kleinen Gruppe sorgt für effektives Lernen.

Anschließend haben Sie die Möglichkeit, Ihr Legal English mit dem Workshop **Introduction to International Legal English** zu vertiefen.

### Ihr Fachreferent

Sie erhalten fachmännische Unterstützung von einem Referenten, der bereits mehrere Jahre lang Workshops und Kurse in namhaften Kanzleien gehalten hat. Er ist mit Rechtsterminologie bestens vertraut und wird Ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

### Machen Sie bitte den Einstufungstest

Anhand der Einstufung können wir feststellen, ob Sie A2-B1-Kenntnisse haben. Denn wir möchten sicher sein, dass Sie nicht über- bzw. unterfordert sind.

Wir kontaktieren Sie, sobald das Ergebnis vorliegt.

### Service with a smile

ABLE legt großen Wert auf Ihr Wohlergehen nach dem Workshop. Das heißt, der Fachreferent steht Ihnen auch nach dem Workshop per E-Mail zur Verfügung, wenn es bei Ihnen einmal „kriseln“ sollte.

Natürlich erhalten Sie eine Urkunde – auf Wunsch mit einer Evaluierung Ihrer Fortschritte – für Ihren Arbeitgeber oder Ihre Bewerbungsmappe nach Abschluss des Workshops.

### Ihr Nutzen als Vorgesetzter

Ihre Assistentin vermittelt beim Empfang und bei der Betreuung englischsprachiger Besucher einen professionellen Eindruck. Als Visitenkarte Ihrer Kanzlei oder Ihres Notariats wird sie Ihre Besucher freundlich begrüßen und dafür sorgen, dass sie bei Ihnen wohl fühlen.

Das wirkt sofort auf das Image Ihrer Kanzlei oder Ihres Notariats aus. Ihre englischsprachigen Mandanten und Berufskollegen spüren Ihre Wertschätzung. Der kundenfreundliche Umgang erhält dadurch einen neuen Akzent.

Durch Fortbildungen zeigen Sie Ihren Mitarbeitern, dass Sie deren Arbeit schätzen. Derart motivierte Assistenten setzen sich engagierter in Ihrer Kanzlei ein.

Dieser Workshop wird Ihre Assistenz fördern und darin bestätigen, dass das Fachgebiet Legal-English auch für deren Arbeit transparent und zugänglich sein kann.

### ABLE – Academy for better Legal English

#### Dr. L. B. King

Feilitzschstraße 1

80802 München

Fon: 089 18 08 28 (10.00 - 12.00 Uhr)

089 388 79 301 (14 Uhr - 17.30 Uhr)

Fax: 089 388 79 302

E-Mail: [info@able-europe.eu](mailto:info@able-europe.eu)