

Der gute Ton am Telefon

Telefonieren für die Kanzlei-Assistenz

Intensiv-Workshop zur Verbesserung Ihrer Telefonkommunikation Stufe A2

Ein englischsprachiger Anrufer kann Unbehagen und in manchen Fällen sogar Stresssymptome auslösen. Denn Sie wissen nicht immer im Voraus, welche Formulierungen er gebrauchen wird; vielleicht spricht er schnell oder mit Akzent. Er dagegen geht in der Regel davon aus, dass Sie alles verstehen.

Oft will er nur mit Ihrem Anwalt/Notar verbunden werden, und das geht ziemlich glatt über die Bühne. Doch jedes Mal hoffen Sie insgeheim, dass er keinen Smalltalk mit Ihnen betreiben will.

Was lerne ich in meinem Workshop?

- Sie bringen den Anrufer dazu, klarer und langsamer zu sprechen.
- Sie fragen nach dem Namen des Anrufers, bevor Sie ihn weiterverbinden.
- Sie reagieren auf eine angenehme und freundliche Art auf seine Bemühungen, ins Gespräch zu kommen.
- Sie fragen selbstsicher nach: zum Beispiel bei Zahlen, Namen oder unbekanntem Wörtern oder Ausdrücken. Sie üben das alles mit einem schönen Lächeln, bis es für Sie ganz natürlich wird.
- Sie sprechen klar und überlegt. Der Anrufer versteht Sie und reagiert erfahrungsgemäß ebenfalls auf gut verständliche Art und Weise, was wiederum für Sie hilfreich ist.
- Sie reagieren in einem angenehmen, freundlichen Ton auf seine Bemühungen, ins Gespräch zu kommen. Sie zeigen, dass Sie als verlängerter Arm Ihres Anwalts effizient und professionell arbeiten.
- Auch mit begrenzten sprachlichen Mitteln haben Sie bei allen Fragen die richtige Antwort parat. Tipp! Unbehagen und Angst verschwinden bald in die imaginäre Angstkiste. Sie werden mithilfe solcher Stützen zusehends selbstsicherer.

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

Telefonieren für die Kanzlei-Assistenz A2

Telefonsituationsbeispiele aus dem Workshop

Sie üben vor allem die Anrufe, die für Sie wichtig sind.

- Sie verbinden den Anrufer mit Ihrem Anwalt/Notar.
- Sie entschuldigen sich für die Abwesenheit Ihres Anwalts/Notars gemäß den Anweisungen Ihrer Kanzlei.
- Sie üben die Terminierung: die Vereinbarung, Verschiebung, Vorverlegung und Absage von Sitzungen, Konferenzen und Terminen.
- Sie nehmen eine Nachricht für Ihren Anwalt/Notar präzise auf und leiten sie weiter.
- Sie lernen den geschickten Umgang mit schnell oder unklar sprechenden, unhöflichen Anrufern.
- Sie organisieren den Aufenthalt Ihres Anwalts/Notars in London oder New York: Hotelzimmer buchen, Karten bestellen für eine Show, Tisch reservieren für ein Treffen zwischen Anwalt/Notar und Mandanten.
- Sie hinterlassen eine klare Nachricht auf dem Anrufbeantworter.
- Sie werden fit für etwas Smalltalk und unterhalten sich entspannt und freundlich am Telefon.

Wie bei allen unseren Workshops, machen Sie aktiv bei praxisbezogenen Simulationen mit. So wird das erworbene Wissen in Fleisch und Blut übergehen.

Vorteile

Intensiv. Nur Kanzleisituationen werden geübt.

Gezielt. Sie üben auch die Situationen, die Sie in Ihrer Kanzlei persönlich kennen.

Angstfrei. Im geschützten Rahmen des Workshops erhalten Sie vom einfühlsamen Fachreferenten konstruktives, positives Feedback. Sie sollen sich möglichst wohl fühlen, dann geben Sie Ihr Bestes.

Tipps und Tricks. Sie lernen mit anscheinend schwierigen Situationen gut zurechtzukommen, über Tipps und Tricks werden Sie souverän und gelassener werden.

Positives Feedback. Ihr Anwalt wird die Verbesserung Ihrer Telefonart positiv kommentieren, Lobfähigkeit und gute Englischkenntnisse vorausgesetzt. Im nächsten Mitarbeitergespräch können Sie ruhig Ihre Investition und Ihr Engagement ansprechen.

Telefonieren für die Kanzlei-Assistenz A2

Ihr persönlicher Nutzen

Sie erhalten zunächst ein paar nützliche Werkzeuge, die Ihre Souveränität im Telefongespräch stärken. Es handelt sich um eine Reihe einfacher, aber solider Möglichkeiten, um mit jeder Telefonsituation zurecht zu kommen. Sie werden bald feststellen, dass Ihre Selbstsicherheit durch diese Werkzeuge und durch Übung kontinuierlich wächst.

Interkulturelles Bewusstsein

Sie werden nach diesem Workshop die häufigsten interkulturellen Umgangsfehler vermeiden. Einfaches Beispiel: Wenn Sie dem Anrufer den Weg vom Hauptbahnhof zur Kanzlei erklären, dürfen Sie niemals den Satz mit „Sie müssen (links abbiegen)“ beginnen. Ihr Gesprächspartner könnte den Eindruck bekommen, Sie wollten ihm Befehle erteilen.

Sie werden außerdem bald feststellen, dass Sie auch schwierige Situationen mittels ausgeklügelter Telefonstrategien erfolgreich meistern können.

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 Ihren Assistenzaufgaben bestens vertraut und wird Ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Machen Sie bitte den Einstufungstest

Anhand der Einstufung können wir feststellen, ob Ihre Kenntnisse der Stufe A2 entsprechen. Wir bieten auch einen Workshop für die Stufe B1-B2 an. Natürlich möchten wir nicht, dass Sie überfordert sind. Wir kontaktieren Sie, sobald das Ergebnis des Tests vorliegt.

Ihr Nutzen als Vorgesetzter

Mit dem Wissen und der Übung aus unserem Workshop wird Ihre Assistenz alle gängigen eingehenden Gespräche souverän abwickeln. Englischsprachige Anrufer erkennen dadurch sofort, dass Ihre Kanzlei professionell und kundenfreundlich geführt wird.

Sie wissen ja: Der erste Eindruck zählt. Und oft ist das Telefonat der erste Schritt, um neue Geschäftsbeziehungen aufzunehmen. Wenn das schief geht, sinkt das Vertrauen in Ihre Kanzlei. Wird der Anrufer jedoch freundlich und professionell empfangen, dann haben Sie bereits die ersten Pluspunkte gesammelt.

Ihre englischsprachigen Mandanten und Berufskollegen werden sich stets bestens betreut fühlen. Denn auch für den Anrufer ist es beruhigend zu wissen, dass er am anderen Ende der Leitung richtig verstanden wird.

Service with a smile

ABLE legt sehr viel 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.

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