

## **Der gute Ton am Telefon: Telefonieren für die Kanzlei-Assistenz**

Intensiv-Workshop zur Verbesserung Ihrer Telefonkommunikation Stufe B1-B2

Sie sind ausgebildete/r RA-Fachangestellte/r oder Fremdsprachenkorrespondent/in und sind im Englischen relativ verhandlungssicher? Trotzdem wollen Sie bei wichtigen Gesprächen am Telefon kein Risiko eingehen, um jegliche Missverständnisse zu vermeiden.

Außerdem haben Sie es bei Ihren Anrufern mitunter mit schwierigen Persönlichkeiten, Nicht-Muttersprachlern und verschiedenen „telephoning styles“ zu tun, die Sie manchmal aus dem Konzept bringen.

### **Was lerne ich in meinem Workshop?**

Im ersten Teil des Workshops simulieren Sie praxisnahe Telefonfloskeln und Standardsätze – zu zweit und in Kleingruppen. Sie üben Strategien zur Bewältigung heikler Alltagskonstellationen, wie beispielsweise im Falle emotionsgeladener, unhöflicher und undeutlich artikulierender Gesprächspartner.

Im zweiten Teil werden Sie englischsprachige Ansprechpartner anrufen, damit Sie das Erlernte gleich umsetzen können. Sie erhalten konstruktive Tipps, wie Sie das Gespräch noch effizienter und formkorrekter hätten gestalten können.

Sie werden ferner mit dem englischsprachigen Telefonknigge vertraut gemacht. Sie erfahren die interkulturellen Unterschiede zwischen Großbritannien, den Vereinigten Staaten und Deutschland. Und Sie lernen, wie Sie Fehltritte vermeiden.

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

## Telefonieren für die Kanzlei-Assistenz B1-B2

### Einige Beispiele der im Workshop geübten Telefonszenarien:

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

- Sie erfreuen jeden Anrufer mit Ihrer positiven Haltung. Sie sind hilfsbereit, geduldig und rücksichtsvoll, aber auch souverän und zielbewusst.
- Sie lernen, wie Sie Ihre Kanzleiarbeit „verkaufen“. Hierbei versetzen Sie sich - im Rollenspiel - in die Lage des potentiellen Mandanten. In Simulationen des Mandantengesprächs beantworten Sie die Fragen des Mandanten mit einer fundierten Auskunft.
- Sie üben die Terminierung: die Vereinbarung, Verschiebung, Vorverlegung und Absage von Sitzungen, Konferenzen und Terminen.
- Sie erhalten wichtige Tipps, wie Sie den Mandanten individuell behandeln und für sich gewinnen.
- Sie üben den Umgang mit bestimmten Persönlichkeitsstrukturen, mit den negativen Eigenschaften und Launen Ihrer Anrufer. Sie lernen auch mit schnell oder unklar sprechenden, unhöflichen Anrufern zurechtzukommen.
- Sie werden noch fitter für den Smalltalk und unterhalten sich entspannt und freundlich am Telefon.

### Ziel

Nach diesem Workshop werden Sie am Telefon sicherer und gewandter mit englischsprachigen Gesprächspartnern wie Rechtsanwälten, Mandanten und Assistentenkollegen aus dem Ausland parlieren können.

Sie werden den im englischsprachigen Ausland geschätzten Umgangskodex beherrschen.

Über Ihre neu erworbenen Active-Listening-Strategien werden Sie besser mit Beschwerden, Aggressionen und Nervosität Ihrer Anrufer fertig.

Sie werden auch Ihre Telefonstimme trainieren, denn bei etwas längeren Gesprächen kann eine „deutsche“ Stimme monoton wirken. Sie sollen natürlich frisch, lebendig und freundlich klingen. TIPP! Dies hilft auch kleine Fehler zu übertünchen.

## Telefonieren für die Kanzlei-Assistenz B1-B2

### Vorteile

- **Geschulte Fachreferent.** Ihr Fachreferent wird immer wieder bewusst die Rolle des englischsprachigen Anrufers übernehmen. Er wird sich an Ihr Sprachniveau anpassen und dabei das Optimalere von Ihnen abverlangen, ohne Sie über Gebühr zu strapazieren.
- **Best-Practice Übungen.** Genau die Situationen, die unter „Ziel und Inhalte“ stehen, werden gekonnt eingeführt und mit Ihnen geübt.
- **Interaktiv und umsetzungsstark:** In Rollenspielen und Praxisbeispielen lernen Sie, Ihre Stimme, Ihr Lächeln und die Geheimwaffe der Gestik (für sich, natürlich) effektiv einzusetzen.
- **Positives Feedback.** Ihr Anwalt wird die Verbesserung Ihrer Telefonart positiv kommentieren, Lobfähigkeit und gute Englischkenntnisse vorausgesetzt. Im nächsten Mitarbeitergespräch sollen Sie ruhig Ihre Investition und Ihr Engagement ansprechen.

### 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.

### 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

Mit dem Wissen und der Übung aus unserem Workshop wird Ihre Assistenz alle 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 misslingt, 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.

### Machen Sie bitte den Einstufungstest

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

### 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)