

## Effektiver Mandantenservice: Digital und Telefon

Sichere Kommunikation und Rhetorik mit Mandanten und Geschäftspartnern



Ort: **Frankfurt a.M.**

Termin: **Di. 19. Feb 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 420,-** zzgl. MwSt., **€ 499,80** inkl. MwSt.  
pro Teilnehmer inkl. Catering



### Beschreibung

In diesem Rhetorikkurs lernen Sie die professionelle, digitale und telefonische Mandantenbetreuung sowie den Umgang mit herausfordernden Gesprächssituationen. Außerdem werden in diesem Kommunikationsseminar effektives Beschwerdemanagement und geschicktes Lieferantenhandling trainiert.

### Nutzwert

Das Seminar „Effektiver Mandantenservice“ bietet Ihnen eine umfassende Schulung für die professionelle Betreuung von Mandanten – telefonisch und digital. Am Ende des Trainings beherrschen Sie als Seminargast einen professionellen Kommunikationsstil und können die Herausforderungen im Büroalltag souverän meistern. Sie haben Ihren Kommunikationsstil digital und analog verbessert und kennen den angemessenen Sprachstil einer professionellen Kanzlei.

### Lernziele

- Professionelle Mandantenkommunikation beherrschen
- Effektive Problemlösung im Mandantenservice erreichen
- Typgerechte Dialoge mit Mandanten führen können
- Strukturierte Mandantenbetreuung bieten können
- Schwierige Situationen im Büroalltag meistern können

### Besonderheiten

Leitfäden, Vorlagen und Checklisten für Ihre Praxis  
Fallarbeit zur schriftlichen digitalen Kommunikation  
Fallarbeit mit Telefonübungsanlage  
Persönliches Feedback durch den Kommunikationstrainer  
Einsatz festangestellter und qualitätsgeprüfter Kommunikationstrainer

### Veranstaltungsort

Das Seminar wird in einem Hotel nahe Hauptbahnhof stattfinden. Bei der Auswahl des Seminarraumes achten wir auf helle und freundliche

### Catering inklusive

Wir legen großen Wert darauf, dass Sie sich während des Seminars wohlfühlen. Die Lernmodule werden von kleinen Kaffeepausen und einem Mittagsimbiss unterbrochen. Die Teilnahmegebühr für die Seminare versteht sich inkl.

## Effektiver Mandantenservice: Digital und Telefon

Sichere Kommunikation und Rhetorik mit Mandanten und Geschäftspartnern



Ort: **Frankfurt a.M.**

Termin: **Di. 19. Feb 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 420,-** zzgl. MwSt., **€ 499,80** inkl. MwSt.  
pro Teilnehmer inkl. Catering



### Themen

- Professionelle telefonische und digitale Visitenkarte
- Grundlagen der Kommunikationspsychologie für alle Fälle
- Gute Rhetorik im telefonischen oder digitalen Mandantengespräch
- Stil und Etikette für den digitalen Mandantenservice
- Schnelle, strukturierte Problemlösung in der Mandantenbetreuung
- Fragetechniken und Filtertechniken, um Mandantengespräche auf den Punkt zu bringen
- Mandanten empfangergerecht ansprechen
- Schwierige Persönlichkeiten und Problemfälle meistern
- Konfliktvermeidung und Deeskalation mit Mandanten und Geschäftspartnern

### Methoden

Seminar mit Workshop-Charakter  
Praxis-Training an der Telefonübungsanlage  
Interaktive und anwendungsbezogene Gruppen- und Einzelarbeiten  
Praktische Fallbeispiele mit Auswertung  
Transferhilfen für den Alltag durch den Trainer

### Voraussetzungen

Dieses Seminar ist für alle Mitarbeiter und Fachkräfte der beratenden Berufe geeignet, die Ihre Kommunikation mit Mandanten verbessern möchten.

### Seminar-Unterlagen

Digitale Seminarunterlagen. Fotoprotokoll der Flipcharts.

### Zertifikat

Qualifiziertes Teilnahmezertifikat der Kompakttraining GmbH & Co. KG

### Kompakttraining GmbH & Co. KG

- Seit 2003 in allen deutschen Metropolen
- DIN EN ISO 9001 zertifiziert
- Kompaktes Wissen in kurzer Zeit
- Interaktive Seminararbeit mit Flipchart Illustrationen
- Kein Powerpoint Vortrag
- Diskussionen und Erfahrungsaustausch in der Seminargruppe

### Unsere Trainer / -innen

- Fest angestellt & intern ausgebildet.
- Qualitätsberwacht.
- Hochschulabschluss, BWL, Psychologie, Pädagogik.

# Anmeldung

service@kompakttraining.de  
040 / 80 81 375-41



Bitte senden Sie uns diese per Post, per Fax oder eingescannt per E-Mail.

Ja, hiermit melde ich zu folgendem Seminar an



Thema: **Effektiver Mandantenservice: Digital und Telefon: Sichere Kommunikation und Rhetorik mit Mandanten und Geschäftspartnern**

Ort: **Frankfurt a.M.**

Termin: **Di. 19. Feb 2019** von 10:00 bis 17:00 Uhr

Preis: **€ 420,-** zzgl. MwSt., **€ 499,80** inkl. MwSt. (pro Teilnehmer inkl. Catering)

Folgende **Teilnehmer** melde ich verbindlich an:

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Firma:	<input type="text"/>		
Straße:	<input type="text"/>	PLZ, Stadt:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

**weitere Teilnehmer/innen:**

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

Folgender **Koordinator** erhält eine Kopie der Seminarunterlagen:

Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

Abweichender **Rechnungsempfänger** ist:

Unsere Bestellnr./  
Kostenstelle ist:

Firma:	<input type="text"/>		
Abteilung:	<input type="text"/>		
Anrede, Vorname, Name:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straße:	<input type="text"/>	PLZ Stadt:	<input type="text"/>
Telefon:	<input type="text"/>	Fax:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>		

**Mit Absenden der Anmeldung nehme ich die AGB und Datenschutzerklärung zur Kenntnis und bin mit deren Geltung einverstanden.**

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und ca. 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn eine Rechnung. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des angemeldeten Teilnehmers berechnen wir die gesamte Seminargebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. **AGB:** [www.kompakttraining.de/agb/](http://www.kompakttraining.de/agb/) **Datenschutzerklärung:** [www.kompakttraining.de/datenschutz/](http://www.kompakttraining.de/datenschutz/)

**Datum, Stempel, Unterschrift:**

Bitte senden Sie die eingescannte Anmeldung per E-Mail an [service@kompakttraining.de](mailto:service@kompakttraining.de), per Fax an 040/8081375-41 oder per Post.

**Kompakttraining GmbH & Co. KG**  
Banksstraße 6 · 20097 Hamburg  
Tel. +49(40)8081375-0 · Fax +49(40)8081375-41  
E-Mail [service@kompakttraining.de](mailto:service@kompakttraining.de)  
[www.kompakttraining.de](http://www.kompakttraining.de)

Geschäftsführung Dipl.-Psych. Annette Feist · Dipl.-Kfm. Ingo Scheider  
Sitz und Registergericht Hamburg HRA 118788  
USt.-IdNr. DE299551378 · Finanzamt Hamburg Hansa  
Hamburger Sparkasse · BLZ 200 505 50 · Konto 1012218531  
IBAN DE04 2005 0550 1012 2185 31 · BIC HASPDEHHXXX

