

# Telefontraining für Mitarbeiter in Anwalts- und Notariatskanzleien

Ein Workshop der

**Wer fragt, führt:** ein anstrengendes Telefonat gezielt führen durch bewussten Einsatz von Fragetechniken - mit positiven Formulierungen Lösungen anbieten - **Tabu-Wörter vermeiden** - Position beziehen: Wie der Stimmklang die Aussage beeinflusst - Die Ruhe bewahren - auch bei schwierigen Zeitgenossen

**von und mit Corinna Gustke**  
Kommunikationstrainerin, zertifizierter Coach (ICI),  
NLP-Lehrtrainerin (DVNLP), Ausbilderin nach AEVO



Ein Telefonat ist wie eine Visitenkarte, es hinterlässt einen Eindruck. Je besser Mitarbeiter geschult sind, desto sicherer telefonieren sie - und das spricht für den Anwalt und seine Kanzlei.

Gut geschulte, sichere Mitarbeiter entlasten den Chef - und die Mandanten fühlen sich gleich gut aufgehoben. Kompetente Antworten, gute Gesprächsführung, auch bei schwierigen Zeitgenossen..., denn nicht jedes Telefonat muss gleich beim Rechtsanwalt, bei der Rechtsanwältin landen...

**Wir machen Sie fit!**

Inhalt:

- Wie bereite ich schwierige Gespräche vor, wie beende ich ein Telefonat am besten?
- Welche Fragearten gibt es und wann setze ich welche ein?
- Was mache ich wenn ich sehr aufgeregt bin? Wie wirke ich sicher?
- Wie gehe ich mit schwierigen Zeitgenossen um?
- Welche Formulierungen lasse ich weg, welche verwende ich?
- Weshalb ist es sinnvoll, im Stehen zu telefonieren?
- 10 praktische Tipps zum Thema „Umgang mit dem Telefon“

**Der Workshop findet am Freitag, dem 30. November 2018, von 09:00 Uhr bis 13:00 Uhr bei RA-MICRO Berlin Mitte GmbH, Friedrichstraße 95 (IHZ) im 12. OG, direkt am Bahnhof Friedrichstraße in 10117 Berlin statt.**

Seminarkosten (netto, zuzüglich Mehrwertsteuer) inkl. Seminarunterlagen und Seminarverpflegung pro Teilnehmer: **119,00 €**

**Ihre RA-MICRO BERLIN MITTE GmbH**  
Vertrieb - Service - Installation - Schulung - Seminare  
**Ihr Partner für RA-MICRO und DictaNet**  
in Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern,  
Tel.: 030/408 197 0; 030/206 480 22,  
E-Mail: [office@ra-micro-berlin-mitte.de](mailto:office@ra-micro-berlin-mitte.de);  
[www.ra-micro-berlin-mitte.de](http://www.ra-micro-berlin-mitte.de); [www.ramicro24.de](http://www.ramicro24.de)

---

**Anmeldung per Fax an 030 408 197 408 oder 030 206 481 66**

---

Ich/Wir melde/n mich/uns hiermit verbindlich zum Seminar „Telefontraining für Mitarbeiter“ am 30.11.2018 an:

Nachname, Vorname

RA-MICRO Lizenznr.  
(sofern vorhanden)

Kanzleistempel und Unterschrift

---

Sollten Sie noch über einen unserer Seminargutscheine verfügen, beachten Sie bitte, dass wir pro Seminar nur einen annehmen können. **Der Gutschein ist nur zusammen mit der Anmeldung einreichbar.** Eine kostenfreie Stornierung ist bis 14 Kalendertage vor dem Seminartermin möglich, bis 7 Tage vor dem Seminartermin berechnen wir Ihnen den hälftigen Seminarpreis als Stornogebühr, bei einer späteren Stornierung müssen wir Ihnen die vollen Seminargebühren berechnen, auch wenn Sie an der Teilnahme - auch krankheitsbedingt - verhindert sind. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie diese Konditionen an. Im Verhinderungsfall kann aber auch ein Vertreter benannt werden. Die Stornierung bedarf der Schriftform.

---

Hinweis gemäß §§ 7 Absatz (3) UWG, 28 Absatz (4) BDSG: Sie können der Verwendung Ihrer Adresse jederzeit widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen. Angaben gemäß § 35 a GmbHG und § 37 a HGB: RA-MICRO Berlin Mitte GmbH, Friedrichstraße 95, 10117 Berlin, AG Charlottenburg HRB 67742, St.-Nr. 37/269/20732 Geschäftsführer: Michael Schucklies  
**Unsere Datenschutzerklärung gemäß DSGVO finden Sie auf <http://www.ra-micro-berlin-mitte.com/datenschutz.html>**