

Exzellente Mandantenbetreuung

Intensiv-Training



Mandanten sind das Kapital einer Kanzlei. Gerade deshalb sollen sie das gute Gefühl haben, nicht nur kompetent beraten, sondern auch exzellent betreut zu werden. Kurzum: Sie sollen sich bei „ihrer“ Kanzlei in den besten Händen fühlen. Mit der Beherrschung der hierfür relevanten Techniken sorgen Kanzleimitarbeiter/innen für zufriedene Mandanten, die ihrer Kanzlei nicht nur treu bleiben, sondern diese auch gerne weiterempfehlen.

Inhalte:

Erfolgreiches Verhalten am Telefon

- Die Kanzlei optimal präsentieren
- Die Stimme schafft die Stimmung
- Die Begrüßung und ihre Tücken
- Die häufigsten Sünden am Telefon

Erfolgreiche Mandantenbetreuung

- Sicher auftreten und Kompetenz ausstrahlen
- Business-Knigge: Begrüßung, Distanzzone, etc.
- Rhetorik und positive Sprache
- Gespräche zielsicher führen

Souveräner Umgang mit Konflikten

- Schwierige Situationen meistern
- Schwierige Mandanten zufriedenstellen
- Professionell bei persönlichen Angriffen
- Glücksfall Beschwerde!

Referentin: Maria A. Musold,
Trainerin, Wirtschaftscoach und
Fachbuchautorin

Termin: 25.04.2017 Dresden

Dauer: 09:00 - 16:00 Uhr

Honorar: 239 Euro (+USt.) pro Person

Rabatt: **199 Euro** (+ USt.)
bei Buchung bis zum **17.03.2017**

Inklusive: - Pausenverpflegung
- Getränke
- Mittagessen
- Umfangreiches Arbeitshandbuch
- Zertifikat

Qualitätsgarantie: Bei Nichtgefallen Geld zurück!

----- **ANTWORTFAX: 07366 9213-28** -----

Kanzleianschrift:

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit den besten Grüßen aus Aalen



Maria A. Musold
(Inhaberin)

.....
.....
.....
Ich melde folgende Person/en an: (Bitte in Blockschrift)

1.

2.