



## Modul 01: Kommunikation, Gesprächsführung und sicheres Auftreten

### Kommunikation und Gesprächsführung

Führen Sie Gespräche partnerschaftlich zum erfolgreichen Abschluss

- Die Sach- und Beziehungsebene eines Gesprächs
- Die Macht der Worte und ihre Wirkung
- Die wichtigsten Frageformen und ihre Anwendung
- Weniger behaupten, mehr fragen
- Die hohe Kunst des Zuhörens
- Die vier Ebenen einer Botschaft
- Der kontrollierte Dialog: So gelingt „echtes“ Verstehen
- Die häufigsten Kommunikationsblocker
- Mit Ich-Botschaften Eskalationen vermeiden
- Der Umgang mit anspruchsvollen und schwierigen Mandanten

### Sicher auftreten, Kompetenz ausstrahlen

Begeistern Sie Mandanten durch Souveränität

- Der erste Kontakt, ein entscheidender Moment
- Was die Körpersprache Ihnen verrät
- Etikette im Berufsleben
- Small Talk: kleine Gespräche gekonnt führen
- Empfang und Betreuung von Mandanten

Zahlreiche Fallbeispiele, (Gruppen-) Übungen, Checklisten, etc.



## Modul 02: Konflikt- und Stressbewältigung, Burnout-Prävention

### **Konfliktmanagement**

Lösen Sie Konflikte konstruktiv

- Konflikt: Definition
- Eskalierende Konflikte im Keim ersticken
- Heiße und kalte Konflikte in Organisationen
- Die häufigsten Konfliktarten
- Selbsttest: Mein persönlicher Konfliktlösungsstil
- Fünf Konfliktlösungsstile und deren Umgang
- Der Königsweg konstruktiver Konfliktlösung

### **Teamkonflikte**

Vermeiden Sie Unstimmigkeiten, fördern Sie Arbeitsklima und Teamgeist

- Teamkonflikte rechtzeitig erkennen und gegensteuern
- Neun Stufen einer Konflikteskalation
- Sieben Phasen eines Konfliktgespräches

### **Stressbewältigung und Burnout-Prävention**

Gewinnen Sie mehr Leistungsfähigkeit durch positiven Stress

- Stress: Definition
- Stressfaktoren und Symptome analysieren
- Sechs Auslöser von Stressreaktionen
- Stressoren, die mein Leben bestimmen
- Stresssymptome rechtzeitig erkennen
- Permanenter Stress und seine Folgen
- Eustress und Distress
- Vier Phasen einer Stressreaktion
- Antistress-Strategien entwickeln
- Stress reduzieren, Freiräume schaffen
- Burnout-Syndrom: Definition
- Acht Sofortmaßnahmen zur Burnout-Prävention

Zahlreiche Fallbeispiele, (Gruppen-) Übungen, Checklisten, etc.



## Modul 03: Moderation, Präsentation und Public Relations

### Moderation

Steuern Sie Gespräche effektiv zum Erfolg

- Moderation: Definition
- Organisatorische Vorbereitung
- Gestaltung der Raumatmosphäre
- Elemente einer erfolgreichen Moderation
- Begrüßung, Durchführung und Verabschiedung
- Wichtige Verhaltensweisen während einer Moderation
- Umgang mit Störungen
- Methoden und mediale Hilfsmittel

### Präsentation

Gewinnen Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Zuhörer

- Präsentation: Definition
- Vorbereitung und Planung
- Das Manuskript: der Schlüssel zur erfolgreichen Präsentation (Formen, gest. Grundlagen)
- Tipps für eine gelungene Präsentation
- Die häufigsten Fehler
- Methoden und mediale Hilfsmittel

### Public Relations

Schaffen Sie ein erfolgreiches Image Ihrer Kanzlei

- Public Relations: Definition
- Ziele, Zielgruppen und Maßnahmen
- Darstellungsformen einer Pressemitteilung
- Richtlinien beim Interview
- Kooperation mit Journalisten
- Den Nachrichtenwert steigern
- Aufbau einer Pressemeldung
- Regeln für eine professionelle Pressearbeit
- Verständlich und anschaulich schreiben
- Die Pressekonferenz
- Checklisten für Online-Pressearbeiten

Zahlreiche Fallbeispiele, (Gruppen-) Übungen, Checklisten, etc.



## Modul 04: Telefon- und Beschwerdemanagement

### Telefonmanagement

Sorgen Sie für eine gute Verbindung

- Grundlagen für ein erfolgreiches Telefonieren
- Vorbereitung: nichts dem Zufall überlassen
- Erwartungen und Wünsche des Anrufers
- Der erste Eindruck am Telefon entscheidet
- Die mandantenfreundliche Begrüßung
- Gespräche weiterleiten und ankündigen
- Warten? Nein Danke!
- Die positive und lösungsorientierte Kommunikation
- Missverständnissen keine Chance geben
- Kompetenter Umgang mit Rückrufen und Zusagen
- Souveräner Umgang mit besonders schwierigen Anrufern
- Wichtige englische Redewendungen

### Beschwerdemanagement

Nutzen Sie die Beschwerde als Chance

- Die Beschwerde als Chance
- Die häufigsten Gründe, warum sich Mandanten nicht beschweren
- Bedürfnisse und Anforderungen von Mandanten
- Vorsicht, Kommunikationsfallen!
- Sieben Schritte eines professionellen Beschwerdegespräches
- Kann man unzufriedene Mandanten immer zufrieden stellen?
- Erfassungsbogen: Beschwerdebericht
- Resümee

Zahlreiche Fallbeispiele, (Gruppen-) Übungen, Checklisten, etc.



## Modul 05: Durch Kanzleiorganisation den Vorgesetzten entlasten Übernehmen Sie Verantwortung und schaffen Sie Freiräume

- Aufgaben verteilen und delegieren
- Prozessabläufe festlegen und optimieren
- Vertretungsketten bilden
- Anwesenheits- und Rückrufmanagement
- Terminmanagement
- Besprechungen effizient planen
- Kompetenzen klären
- Aus- und Fortbildung
- Veranstaltungsmanagement

Zahlreiche Fallbeispiele, (Gruppen-) Übungen, Checklisten, etc.

## Modul 06: Ziel- und Zeitmanagement

### Zielmanagement

Übertreffen Sie Ihre Zielvorgaben

- Zielfindung: Meine beruflichen und privaten Ziele
- Zwei bewährte Methoden zur Zielerreichung
- Ziele richtig planen
- Die Überprüfung meiner Ziele
- Sieben Tipps für das Erreichen von Zielen

### Zeitmanagement

Arbeiten Sie effizienter und erfolgreicher

- Die schriftliche Planung
- Die Alpen-Methode: den täglichen Arbeitsberg bewältigen
- Eisenhower Prinzip: Wesentliches vom Unwesentlichen unterscheiden
- Regelmäßig kleine Pausen: So arbeiten Sie besser
- Störfaktoren schnell erfassen und vermeiden
- Zeitdiebe und Zeitfallen entlarven

Zahlreiche Fallbeispiele, (Gruppen-) Übungen, Checklisten, etc.

## Lernvideo: Moderne Korrespondenz

- Die Kriterien der Verständlichkeit eines Textes
- Optimaler Briefanfang und effektiver Schluss
- Gehirngerechtes und mandantenorientiertes Formulieren
- E-Mail Knigge