



RENO BONN E.V.

Verein der Rechtsanwaltsangestellten im Landgerichtsbezirk Bonn e.V.

An die

MitarbeiterInnen

der Rechtsanwaltskanzleien

Seminareinladung für den 13.April 2024:

**Der Telefonkontakt – Visitenkarte Ihres Hauses
Professionelles Telefonieren mit Persönlichkeit**

- Grundlagen der Kommunikation am Telefon anwenden
- Mandanten- und Kundenorientiert und professionell telefonieren
- Beherrschung des „Telefonknigges“
- Selbstbewusstsein und Sicherheit im telefonischen Mandanten/Kundenkontakt

Zielgruppe:

Mitarbeiter/Innen und **Auszubildende**, zu deren Tätigkeit das Telefonieren gehört.

Inhalt:

- Grundlagen der Kommunikation – Besonderheiten am Telefon
- Das Telefon als Visitenkarte Ihres Unternehmens
- Das „1x1 des Telefonknigges“ – Annehmen, Anliegen ermitteln, Weiterverbinden, Rückrufen
- Eigene Wirkung – Entstehen und Beeinflussen
- Tücken und Stärken von nonverbalen Signalen
- Die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt
- Telefonate führen - Vorbereitung und Durchführung
- Schwierige Telefonate meistern

Vorstand: Marko Nolden und Silvia Nolden

eingetragen im Vereinsregister des Amtsgerichts Bonn unter Nr. 19 VR 3115

Geschäftsstelle: c/o Silvia Nolden - Ahrweg 59 - 53347 Alfter - Tel: 0170 2146485

Bankverbindung: Sparkasse KölnBonn, DE81 3705 0198 0000 0191 33



RENO BONN E.V.

Verein der Rechtsanwaltsangestellten im Landgerichtsbezirk Bonn e.V.

- Umgang mit „genervten“ Mandanten
- Beschwerden annehmen
- Vorgehen bei langatmigen, umständlichen Gesprächspartnern
- Unangenehme Botschaften übermitteln
- Positives Umformulieren

Referentin:

Gerhild Voigtländer

CGV Schulungen – Gerhild Voigtländer

Training & Coaching

Amselweg 1 a

53604 Bad Honnef

Seminarbeginn: am 13. April 2024 von 10 bis 13 Uhr
Teilnehmer: 16 Personen max.
Seminarort: Friedrich-List-Berufsschule Bonn Bad Godesberg
Teilnehmergebühr: 70,-- Euro incl.
Teilnahmebescheinigung und
umfangreichem Seminarskript/Fotodoku etc.

Diese Anmeldung gilt mit dem Überweisungsbeleg als Quittung. Sie erhalten keine gesonderte Rechnung. (mehrwertsteuerbefreit unter Inanspruchnahme der Kleinunternehmerregelung gem. § 19 UstG.)

Der Seminarbeitrag ist **vor** Kursbeginn zu entrichten.
Eine Teilnahmebestätigung wird am Seminartag ausgehändigt.

**Anmeldung aufgrund der begrenzten Teilnehmerzahl bitte nur nach telefonischer Anmeldung:
0170/2146485**

**Sodann bitte – nach telefonischer Vorabanmeldung-
eine Anmeldung mit allen Adressdaten per e-mail !!!!**

Vorstand: Marko Nolden und Silvia Nolden
eingetragen im Vereinsregister des Amtsgerichts Bonn unter Nr. 19 VR 3115
Geschäftsstelle: c/o Silvia Nolden - Ahrweg 59 - 53347 Alfter - Tel: 0170 2146485
Bankverbindung: Sparkasse KölnBonn, DE81 3705 0198 0000 0191 33