



Vereinigung der Rechtsanwalts- und Notariatsangestellten e. V.

Vorsitzende: Eva Washausen, c/o RAe Reimann pp., Steinstraße 43, 59368 Werne

Telefon: 02389 / 7000 Fax: 02389 / 7020

**Die Kanzlei professionell und mandantenorientiert
am Telefon repräsentieren**

Dozent	Dirk Käser M.A., Paderborn
Zeit	Samstag, den 30. November 2019 von 9:00 bis ca. 17:00 Uhr
Ort	Selbachpark Hotel-Restaurant GmbH Selbachpark 3, 59077 Hamm (direkt an der B 61).
Inhalt	<p><u>Hintergrund</u></p> <p>Schon der erste Eindruck kann entscheiden – ob am Telefon oder am Empfang. Wie repräsentiert die RENO die Kanzlei professionell und mandantenorientiert? Sie schafft sie für andere und vor allem für sich eine Atmosphäre der Sicherheit? Der konstruktive Umgang mit Stress und Druck hilft hier ungemein.</p> <p>Und die Haltung zum Gegenüber ist für das richtige Verhalten mitentscheidend. So können auch kritische Momente (Mandant wird laut, fordert, ist Dauerredner) wirksam gelöst werden. Mit dem Zusatznutzen, dass der Mandant zu seinem Anwalt des Vertrauens immer wieder-kommen wird.</p> <p><u>Inhalte</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Serviceorientierte und partnerschaftliche Kommunikation- Am Telefon melden – authentisch und ohne Call-Center-Atmosphäre- Telefongespräche professionell weiterleiten, Mandanten vertrösten- Guter Umgang mit schlecht gelaunten Mandanten- Selbstbewusstsein ausstrahlen, Stress mindern- Am Empfang – Mandanten repräsentativ empfangen- Mit stimmiger Stimme sprechen- Souverän in schwierigen Situationen (Mandant wird laut, ist Dauerredner...)- Nach dem Mandat ist vor dem Mandat – Mandanten an die Kanzlei binden
Gebühren	Die Teilnahmegebühr beträgt: für Mitglieder: 130,00 € zzgl. 19 % USt. = 154,70 € für Nichtmitglieder 190,00 € zzgl. 19 % USt. = 226,10 €
Anmeldung	Die Anmeldung erfolgt ausschließlich durch Einsendung eines

	vollständig ausgefüllten Anmeldeformulars bis zum 15.11.2019. Nach Ablauf der Anmeldefrist erhalten Sie eine Rechnung über die Teilnahmegebühr, welche gleichzeitig als Teilnahmebestätigung gilt.
Anmeldeschluss	Montag, den 15.11.2019
Leistungen	Im Seminarpreis sind u.a. folgende Leistungen enthalten: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsunterlage - Mittagessen - Pausengetränke (Kaffee/Tee) - Teilnahmezertifikat - Tagungsgetränke
Besondere Bedingungen	Die Anmeldung ist verbindlich, unwiderruflich und begründet bei Nichtteilnahme keine Rückzahlungsverpflichtung. Ein Rücktritt ist nur aus nachweisbar wichtigem Grund möglich. Ob insoweit eine Erstattung der Gebühr möglich ist, entscheidet der Vorstand unter Ausschluss des Rechtsweges. Die besonderen Bedingungen werden mit der Anmeldung vorbehaltlos anerkannt.
Rückfragen	<u>Sind zu richten an:</u> Frau Washausen: Tel.: 0 23 89 / 70 00

Bitte hier abtrennen:

Anmeldeformular **Bitte in Druckschrift ausfüllen**
Hiermit erkläre ich meine verbindliche Anmeldung zu dem Seminar „Die Kanzlei professionell und mandantenorientiert am Telefon repräsentieren“ am 23.03.2019 (Bitte ankreuzen:)

Ich bin Mitglied im ReNo Ortsverein _____

Nichtmitglied

Ich bitte um Übersendung weiterer Informationen und einer Beitrittserklärung

Teilnehmer:

Arbeitgeber:

Name:

Name:

Straße:

Straße:

PLZ, Ort:

PLZ, Ort:

Telefon:

Telefon:

Bitte stellen Sie die Rechnung aus auf : den Teilnehmer den Arbeitgeber

Datum, Unterschrift :