RENO Rhein-Main e.V.
(vormals RENO Darmstadt e.V.)
Stresemannstr. 38
35510 Butzbach

Telefon (0 60 33) 35 49-453
Fax (0 61 65) 4268378
E-Mail: info@reno-rhein-main.de
Internet: www.reno-rhein-main.de

T E L E F O N T R A I N I N G

2 0 2 0

Telefontraining für Mitarbeiter

- kompetente Außendarstellung der Kanzlei am Telefon -

Donnerstag, den 25. Juni 2020
von 13.30 Uhr bis ca. 17.30 Uhr

Turmhotel Frankfurt,
Eschersheimer Landstr. 20, 60322 Frankfurt am Main
(Parkplätze nicht reservierbar)

Teilnahmegebühr:

für Mitglieder unseres Vereins oder eines anderen RENO-Vereins

85,00 €

(110,00 € für Teilnehmer ohne Mitgliedschaft in einem RENO Verein)

Dozentin: Ronja Tietje

Ronja Tietje ist selbstständig als Kanzleiberaterin tätig. Sie ist Dozentin im Bereich Kanzleimanagement und Fachbuchautorin. Ehrenamtlich ist sie als Vorstandsmitglied beim Reno Bundesverband und als Vorsitzende des Reno Bremen e.V. tätig

Zum Thema:

Der Empfangsbereich und das Telefon sind die Visitenkarte der Kanzlei. Der Mandant entscheidet bei einer Weiterempfehlung der Kanzlei letztendlich, ob er sich rundum gut betreut fühlte, oder eher nicht. Hier sind die Mitarbeiter gefragt, denn die juristische Tätigkeit kann der Mandant eher weniger beurteilen, aber ob er am Telefon oder beim Besuch der Kanzlei freundlich begrüßt wurde, ihm zur Besprechung oder zur Verkürzung einer Wartezeit einen Kaffee angeboten wurde, er die Kanzlei grundsätzlich gut erreicht hat und ihm diese kompetent zur Seite stand, das kann der Mandant sehr wohl beurteilen. Hier gilt es im Rahmen einer kompetenten Außendarstellung zu punkten, den Mandanten an die Kanzlei zu binden und durch das positive Empfehlungsmarketing potentielle neue Mandanten zu gewinnen. Im Seminar wird anhand von praktischen Beispielen dargestellt,

- wie Sie die Mandantenzufriedenheit und –bindung durch ein kompetentes Telefonmanagement steigern können und
- wie Sie daneben für Ihre Kanzlei eine professionelle und individuelle Außendarstellung entwickeln können, aber auch,
- welche Grundlagen dafür geschaffen werden müssen,
- wie Sie Telefonate und Gespräche erfolgreich führen und insbesondere mit unzufriedenen Anrufern umgehen und Vielredner stoppen können und zu guter Letzt,
- wie die erfolgreiche Umsetzung in den Kanzleialltag funktioniert kann. .

Teilnahmegebühr:

Die vorstehende Teilnahmegebühr ist vor Beginn der Veranstaltung auf das Konto der RENO Rhein-Main e.V.

Stadt- und Kreissparkasse Darmstadt – IBAN: DE56 5085 0150 0000 6470 98

zu überweisen. Hierbei ist unbedingt darauf zu achten, dass **die Seminar-Nr. 6/2020 und der Name des Teilnehmers** angegeben werden, da ansonsten die Überweisung nicht zugeordnet werden kann.

In der Teilnahmegebühr ist eine Kaffeepause und das Manuskript enthalten.

Anmeldung:

Bitte melden Sie sich mit dem beiliegenden Formular an und senden Sie uns dieses mit der Post, per Mail oder online zu. Nach Eingang erfolgen eine Bestätigung und Rechnungslegung!

Anreise:

mit öffentlichen Verkehrsmitteln: Haltestelle: Eschenheimer Tor, U-Bahn U1, U2, U3, U8
Parkplätze sind am Hotel nur begrenzt verfügbar. Bitte nutzen Sie das Parkhaus Turmcenter.

Wir freuen uns auf Ihr Kommen!

RENO Rhein-Main e. V.
(vormals RENO Darmstadt e.V.)
Stresemannstr. 38
35510 Butzbach

info@reno-rhein-main.de
Fax 06165 4268378

Anmeldung

Ich melde mich hiermit verbindlich für das vorbenannte Seminar

Telefontraining für Mitarbeiter

- kompetente Außendarstellung der Kanzlei am Telefon -

bei Frau Ronja Tietje an.

_____

Vor-, Nachname

_____

Straße PLZ/Ort

Telefon-Nr. Büro / Privat: _____/_____

E-Mail-Adresse (privat): _____

(wir bitten Sie, uns auch Ihre private E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen, um Ihnen kurzfristige Änderungen bekanntgeben zu können)

Name des Büros und Ort: _____

Ich bin Vereinsmitglied (bitte ankreuzen): Ja O Nein O
(ggf. abweichenden RENO Verein benennen)

Die Seminargebühr wurde unter Angabe des Teilnehmers und der Seminarnummer 6/2020 überwiesen.

Ich bestätige, die nachstehenden Teilnahmebedingungen, Stornierungsbedingungen sowie die Erklärungen zum Datenschutz (Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung) zur Kenntnis genommen zu haben und stimme diesen hiermit zu.

_____ _____

Datum Unterschrift - ggf. Kanzleistempel -

Teilnahmebedingungen/Stornierung:

Bitte beachten Sie, dass die Zahl der Teilnehmer begrenzt ist. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Mit Ihrer Anmeldung nehmen Sie verbindlich am Seminar teil. Sind Sie an der Teilnahme verhindert, können Sie sich selbstverständlich vertreten lassen. Bitte nennen Sie uns rechtzeitig vorher den Ersatzteilnehmer.

Bei einem Rücktritt länger als 1 Monat vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie die Seminargebühr zurückerstattet. Danach müssen wir Ihnen 75 % der Seminargebühr in Rechnung stellen.

Treten Sie innerhalb von 5 Werktagen vor Seminarbeginn oder während der Veranstaltung zurück oder erscheinen nicht, ist die Seminargebühr in voller Höhe zu zahlen, wobei ein Anspruch auf Aushändigung des Skriptes nicht besteht.

Wir behalten uns vor, die Teilnahmeberechtigung einseitig zu widerrufen und das Seminar kurzfristig abzusagen bzw. Ihnen einen neuen Veranstaltungstermin zu nennen, sofern zu diesem Thema nochmals ein Seminar veranstaltet wird. Bei Absage unsererseits wird die gezahlte Seminargebühr erstattet. Weitere Ansprüche - unerheblich welcher Art und Weise und aus welchem Grund - sind ausgeschlossen.

Wir behalten uns vor, bei rückständigem Vereinsbeitrag eines Mitglieds unseres Vereins den vollen Seminarbeitrag zu verlangen und nicht den ermäßigten Beitrag für Vereinsmitglieder.

Erklärung gemäß EU-DSGVO zur Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung

Sie erklären sich damit einverstanden, dass der RENO Rhein-Main e.V., Vereinigung der Rechtsanwalts- und Notariatsangestellten, Ihre persönlichen Daten, bestehend aus Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefon-/Telefaxnummer(n) sowie Daten Ihres Arbeitgebers - soweit vorhanden und erforderlich - erhebt, speichert und zu vereinsinternen Zwecken nutzt.

Die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten darf ausschließlich zu dem Zweck erfolgen, Sie in allen Angelegenheiten, welche die Teilnahme an vorgenannter Seminarveranstaltung betrifft, zu informieren.