

## Telefontraining für Mitarbeiter

- kompetente Außendarstellung der Kanzlei am Telefon -

**Mittwoch, 19.5.2021**

**von 9.30 Uhr bis ca. 14.30 Uhr**

**Das Seminar wird als Webinar veranstaltet.  
Der Link wird rechtzeitig vor dem Seminar versendet. Hierzu ist die  
Angabe einer E-Mail-Adresse zwingend notwendig.**

### Teilnahmegebühr:

für Mitglieder unseres Vereins oder eines anderen RENO-Vereins

**100,00 €**

(135,00 € 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. 5/2021 und der Name des Teilnehmers** angegeben werden, da ansonsten die Überweisung nicht zugeordnet werden kann.

In der Teilnahmegebühr 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!

***Wir freuen uns auf Ihr Kommen!***

RENO Rhein-Main e. V.  
Stresemannstr. 38  
35510 Butzbach



[info@reno-rhein-main.de](mailto:info@reno-rhein-main.de)  
Fax (0 61 65) 4268378

## Anmeldung

Ich melde mich hiermit verbindlich für das vorbenannte Seminar 5/2021

**Telefontraining für Mitarbeiter  
- kompetente Außendarstellung der Kanzlei am Telefon -**

“

bei Ronja Tietje am 19.5.2021 an.

\_\_\_\_\_  
Vor-, Nachname

\_\_\_\_\_  
Straße

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort

Telefon-Nr. Büro / Privat: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### E-Mail-Adressen

Privat: \_\_\_\_\_

für die Teilnahme am Webinar: \_\_\_\_\_

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

Name und Anschrift des Arbeitgebers:  
\_\_\_\_\_

**Ich bin Vereinsmitglied:**                      **Ja**                          **Nein**                        
(ggf. abweichenden RENO Verein benennen)

**Rechnung soll ausgestellt werden auf:**    **privat**                          **Arbeitgeber**   

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.

Der anmeldende Teilnehmer stimmt mit seiner Unterschrift zu, dass die bei Webinaren notwendigen Daten wie Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse gegebenenfalls auch an Dritte zur Durchführung des Webinars weitergegeben werden.