Professionelles Mandantenmanagement

Vom unzufriedenen zum treuen Mandanten

Max. 10 Teilnehmer

Ziel

Beschwerden sind alltäglich, aber immer ärgerlich, nicht nur für die Kanzlei, sondern auch für den Mandanten. Dabei sind Beschwerden eine durchaus hilfreiche Angelegenheit. Immerhin geben sie Auskunft darüber, wo Verbesserungen angebracht sind und dies auch noch kostenlos. Das aktive Beschwerdemanagement einer Kanzlei sichert die Zukunft. Der richtige Umgang ist aber der ausschlaggebende Punkt. Ansonsten ändert sich nichts.

Lernen Sie in diesem Seminar mit Petra Höher Spannungen oder Konfliktpotenzial frühzeitig zu erkennen, offen damit umzugehen und diese gewinnbringend für alle Beteiligten aufzulösen. Mit wirkungsvollen Techniken trainieren Sie ein lösungsorientiertes Verhalten in schwierigen Situationen. Profitieren Sie in Zukunft von Konflikten und Ihren kritischen Mandanten.

Inhalt

Verstehen, wie der Mensch tickt, wie Verhalten funktioniert und wie es sich durch Kommunikation beeinflussen lässt
- Warum kommt es zu Konflikten?
- Der Umgang mit Macht
- Konfliktprävention

So meistern Sie Konfliktsituationen noch erfolgreicher
- Persönliche Konflikthandhabungsstile analysieren
- Professioneller Umgang mit eigenen Konflikten
- Wie Sie mit Kritik besser umgehen
- Souveräner Umgang mit persönlichen Angriffen
- Mit positiver Ausstrahlung Veränderungen meistern
- Einwände ernst nehmen und Vertrauen aufbauen

Warum gute Argumente allein nicht überzeugen
- Empathische Kommunikation
- Lösungsorientierte Fragen
- Mit einfachen Techniken eine positive Beziehung aufbauen
- Wissen, wann Sie einfach nur zuhören sollten

Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Mandanten
- Typische Ursachen und Erwartungen der Mandanten
- Umgang mit unterschiedlichen Beschwerdetypen
- Methoden zum Umgang mit emotionsgeladenen Situationen
- Warum Beschwerden auch Chancen sind, Erfolgsfaktoren im Konfliktfall

Erfahrungsaustausch/Persönliche Tipps
- Planung und individuelle Vorbereitung von Beschwerde- und Konfliktgesprächen aus der eigenen Praxis

Ihr Nutzen

- Werkzeuge, die einfach und sofort umsetzbar sind
- Konstruktive Methoden, um Widerständen zu begegnen
- Viele Beispiele aus dem Kanzleialltag

Referent/in

Petra Höher
Business Coach, Institut mehr mensch®

Zielgruppe

- Mitarbeitende in Kanzleien

Dieses Seminar ist Teil der Fortbildung **NWB zertifizierter Kanzleimanager (m/w/d)**

Interaktives Online-Seminar
Der persönliche Austausch ist wichtig. Sie benötigen daher für den Online-Termin neben einem aktuellen Browser (ideal: Chrome) eine **Kamera** und ein **Mikrofon**. Bitte bringen Sie ein **konkretes Praxisbeispiel** zu einer Beschwerde, Kritik- oder Konfliktsituation aus Ihrem Berufsalltag mit.

Termin(e)

► **Online**

10.-11.03.2027
07.-08.09.2027

► **Je 9:15 - 12:45 Uhr | 6,5 Zeitstunden [§ 15 FAO]**

Preis

725,- € p.P. zzgl. gesetzl. USt

Buchungs-Code 3897

Alle Seminare auch **Inhouse buchbar!**

☑ Ja, ich/wir melden uns zu folgender Veranstaltung an:

Titel/Buchungscode | Termin | Ort

1. Teilnehmer

Name | Vorname | Titel

Berufsbezeichnung | Position

Abteilung

Kanzlei / Firma

Adresse / Anschrift (falls abweichend von Rechnungsadresse)

Telefon

E-Mail (für Ihre Anmeldebestätigung und das digitale Skript)

2. Teilnehmer **10 % Rabatt** (bei gleichem Seminar & Seminartermin)

2. Teilnehmer

Name | Vorname | Titel

Berufsbezeichnung | Position

Abteilung

Kanzlei / Firma

Adresse / Anschrift (falls abweichend von Rechnungsadresse)

Telefon

E-Mail (für Ihre Anmeldebestätigung und das digitale Skript)

RECHNUNGSANSCHRIFT (Bitte leserlich in Blockbuchstaben ausfüllen)

Bitte angeben:

☐ Kanzlei / Firma ☐ Privatanschrift (Zutreffendes bitte ankreuzen)

Kanzlei / Firma

Ansprechpartner / Abteilung

Straße

PLZ I Ort

Kundennummer | USt-IdNr

E-Mail (für den digitalen Rechnungsversand)

Stempel

Mit meiner Unterschrift akzeptiere ich die nebenstehenden Teilnahmebedingungen und die Datenschutzbestimmungen und bestätige, dass ich über mein Widerrufs- und Widerspruchsrecht aufgeklärt worden bin.

✕

Datum / Unterschrift

97430

Teilnahmebedingungen

Anmeldung
Melden Sie sich schriftlich mit den für Sie vorbereiteten Anmeldeformularen an. Falls dies für Sie nicht möglich ist, so nennen Sie uns bitte unbedingt den vollständigen Namen, die Berufs- und Positionsbezeichnung, die Telefonnummer, die E-Mail sowie die Firmen-/Rechnungsanschrift des Teilnehmers. Die Anmeldung ist verbindlich und wird in der Reihenfolge des Eingangs von uns gebucht. Sie erhalten von uns eine Anmeldebestätigung. Anmeldungen sind nicht an Dritte übertragbar. Zugangsdaten für Online-Seminare dürfen nicht an Dritte weitergeleitet werden.

Teilnehmergebühr/Rabatte
Die Rechnung wird unmittelbar nach Anmeldung per E-Mail verschickt und die Teilnehmergebühr wird mit Erhalt der Rechnung fällig. Wenn Sie mind. 2 Buchungen vornehmen, gewähren wir Ihnen ab der 2. Buchung der gleichen Veranstaltung zum gleichen Termin 10% Rabatt für den 2. sowie alle weiteren Teilnehmer. Rabatte sind nicht kombinierbar. Die jeweils ausgewiesene Teilnehmergebühr versteht sich zzgl. Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe und beinhaltet, soweit nicht anders angegeben:
- Präsenz: ein gemeinsames Mittagessen bei einer Veranstaltungsdauer von mindestens 6 Stunden pro Tag, Snacks und Pausengetränke. *
- Präsenz & Online: Umfangreiche digitale Arbeitsunterlagen.

Umbuchung/Rücktritt von Veranstaltungen:
Eine kostenfreie Umbuchung bzw. ein Rücktritt ist bis zu 2 Wochen vor Veranstaltungen möglich, danach ist die volle Teilnahmegebühr fällig. Zur Fristwahrung muss die Umbuchung/der Rücktritt schriftlich erfolgen. Selbstverständlich steht es Ihnen aber frei, einen Vertreter zu benennen. Gelten für Veranstaltungen gesonderte Regelungen, so weisen wir Sie im Einzelfall darauf hin. Bitte denken Sie daran, Ihre Hotelbuchungen ebenfalls zu stornieren.

Änderungsvorbehalt
Wir sind dazu berechtigt, notwendige inhaltliche, methodische und/oder organisatorische Anpassungen vor und während der Veranstaltung vorzunehmen, soweit diese den Nutzen der angekündigten Veranstaltung für den Teilnehmer nicht wesentlich ändern. Fällt ein Dozent auf Grund von Krankheit oder sonstigen unvorhergesehenen Gründen kurzfristig aus, so können wir – um eine Absage der Veranstaltung zu vermeiden – einen Wechsel des Dozenten vornehmen und/oder den Programmablauf einer Veranstaltung ändern sofern dies nicht unzumutbar ist.

Absage der Veranstaltung
Wir behalten uns vor, die Veranstaltung wegen zu geringer Nachfrage bzw. Teilnehmerzahl (bis spätestens 10 Tage vor geplantem Termin) oder sonstigen wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Gebühren werden zurückerstattet. Weitergehende Haftungs- und Schadensersatzansprüche, die nicht die Verletzung von Leben oder Gesundheit betreffen, sind – soweit es sich nicht um Fälle vorsätzlichen oder grobfahrlässigen Verhaltens von Angestellten oder Erfüllungsgehilfen des NWB Verlages handelt – ausgeschlossen. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Bahn- oder Flugtickets.

Hotelbuchungen
Im jeweiligen Tagungshotel haben wir für Sie ein begrenztes Zimmerkontingent reserviert. Unter dem Stichwort: „NWB Seminare" können Sie die Reservierung selbst vornehmen. Die Kontaktdaten des Hotels entnehmen Sie bitte der Anmeldebestätigung. Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang, dass Zimmerkontingente nur für einen bestimmten Zeitraum und nur in begrenzter Anzahl zur Verfügung stehen und Sie selbst für Ihre Buchung/Stornierung verantwortlich sind.

Arbeitsunterlagen/Keine Aufzeichnung durch Teilnehmer
Die Arbeitsunterlagen der Veranstaltung werden nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt. Haftung und Gewähr für die Korrektheit, Aktualität, Vollständigkeit und Qualität der Inhalte sind ausgeschlossen. Ferner sind die Veranstaltungsunterlagen urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugsweise – ohne die Einwilligung des NWB Verlages und der jeweiligen Referenten vervielfältigt oder gewerblich genutzt werden. Für alle online Veranstaltungen gilt, dass eine Aufzeichnung in Audio oder Video bzw. durch Screenshots ohne Genehmigung des NWB Verlages nicht zulässig ist.

Widerrufsbelehrung
Sie haben als Verbraucher das Recht, binnen 14 Tagen diesen Vertrag ohne Begründung zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt, sobald Sie/ein Beauftragter die Ware (bei Lieferung in mehreren Teilsendungen: die letzte Teilsendung; bei regelmäßigen Lieferungen: die erste Teilsendung) besitzen. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, NWB Verlag, Eschstr. 22, 44629 Herne, mittels einer eindeutigen Erklärung, die vor Ablauf der Widerrufsfrist abgegeben sein muss, informieren. Sie können ein Muster-Formular auf unserer Webseite (www.nwb.de) elektronisch ausfüllen und übermitteln. Im Falle eines Widerrufs sind beiderseits empfangene Leistungen zurückzugewähren. Wir tragen die Kosten der Rücksendung.

Datenschutzhinweise
Die uns übermittelten Daten werden maschinell zur Abwicklung Ihrer Seminarbuchung und -teilnahme und zur Information über weitere Veranstaltungen verarbeitet. Ihren Namen werden wir mit einer Teilnehmerliste und einem Namensschild auch den anderen Seminarteilnehmern aus Gründen des fachlichen Austausches und des Networking zugänglich machen. Darüber hinaus werden Ihre Daten auch an das Versandunternehmen für die Erstellung der Teilnehmerunterlagen übermittelt. Bei Veranstaltungen werden wir möglicherweise Fotos erstellen und diese ggf. für werbliche und andere Zwecke nutzen. Ferner werden bei Präsenzveranstaltungen Beurteilungsbögen ausgegeben. Die uns übermittelten Daten werden wir für Recherchezwecke sowie zur Information über neue Produkte, Veranstaltungen und Services nutzen. Die Nutzung Ihrer Daten für diese Zwecke können Sie jederzeit bei uns widersprechen. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, streichen Sie diesen Absatz durch.

Stand: August 2024

Mit der Deutschen Bahn zum Sonderpreis zur NWB Veranstaltung. Infos unter: go.nwb.de/bahn