



Fragebogen zur Bedarfsermittlung

„Umgang mit schwierigen Mandanten“: Was möchten Ihre Anwälte und Mitarbeiter verbessern?

busmann training® - Johanna Busmann
www.busmann-training.de --- www.anwalts-akquise.de --- www.anwalts-coach.de

I.Grundsätzliche Bereitschaft

Würden Sie gern an einem in-house Kommunikationstraining zum Thema „Schwierige Mandanten“ in Ihrer Kanzlei teilnehmen? (bitte ankreuzen)

- Für mich persönlich ist eine Schulung im weitesten Bereich Kommunikation momentan nicht sinnvoll oder notwendig.
- Für mich persönlich ist eine Schulung im weitesten Bereich Kommunikation immer interessant.
- Kommt auf die Themen / Schwerpunkte an.
- Meine Antwort ist von anderen Faktoren abhängig:

II. Weitere Themen:

Zu welchen der folgenden weiteren Themen würden Sie gern einmal ein In-house Seminar besuchen?

Ihre Antwort ermittelt Ihren Fortbildungsbedarf.

- Akquisitionstraining
- (Kanzlei-)Präsentation, Vorträge, Kurzmonologe
- Verhandlungen (für außergerichtliche Verhandler)
- Zeugenvernehmung (für gerichtliche Verhandler)
- Mitarbeiterführung (Motivation, Kritikgespräche, Zielvereinbarung)
- Leistungspräsentation in Small-talk und im Mandantengespräch
- Strategische Positionierung / Neue Webseite etc.

Weitere Themen:

III. Bitte kreuzen Sie im Detail an, was Sie selbst optimieren möchten:

„Schwierige Mandanten machen uns das Leben schwer“. „Wir reagieren genervt“. „Wir sind doch keine Psychologen“.

Vielfach kommen von Anwälten und ihren Mitarbeitern Klagen über denjenigen, der alle Arbeitsplätze in der Kanzlei bezahlt: der Mandant.

Der folgende Fragebogen hilft Ihnen, ein maßgeschneidertes in-house Seminar zum Thema „Umgang mit schwierigen Mandanten“ zu erhalten.

A) Prophylaxe

90 % aller Mandanten werden erst schwierig durch das Verhalten von Anwalt und Mitarbeitern. Das ist für Sie (leider nicht für den Mandanten!) ein großer Trost!

Denn nur, was Sie selbst suboptimal gestalten, kann durch Sie verbessert werden!

Haben Sie die folgenden Grundregeln für den Umgang mit Kunden eingehalten, so dass Ihr Mandant zufrieden ist?

Diese Liste ist unendlich (bitte ergänzen Sie selbst!), ungeordnet und bezeichnet einige Beispiele, durch die Mandanten schwierig werden.

- Jeder Seminarteilnehmer sollte bitte jeden Punkt kennzeichnen durch + oder –.
- Wenn ein Punkt irrelevant ist für Sie, streichen Sie ihn einfach durch.
- Wenn einer fehlt, ergänzen Sie.
- Wenn Sie einen Punkt nicht verstehen oder kennen, nützt Ihnen ein ?

Haben Sie

- in der Sache hart und zu den Menschen weich agiert?
- klare Grenzen gesetzt, diese freundlich kommuniziert und selbst eingehalten?
- alle Versprechen eingehalten?
- kurz, knapp, präzise und verständlich geredet?
- bei Einwänden spezifizierend und quantifizierend nachgefragt (offene Fragen statt Erklärungen, Vorträge und Zurechtweisungen)?
- bei Beschwerden nach Kanzleifehler (lange Wartezeit, nicht erfolgter Rückruf, pampig wirkender Telefonservice, Versprechen gebrochen) sich entschuldigt, sofort Abhilfe geschaffen und nach weiteren Beschwerden gefragt?
- komplexe Botschaften strukturiert? ("Drei Argumente sprechen dafür, dass ...")
- sich sprachlich an das Niveau des Mandanten angepasst?
- sich körpersprachlich an den Mandanten angepasst?
- sich und Ihre Assistentin dem Mandanten vorgestellt, jeden mit Funktion und Aufgabengebiet?

- Mandanten immer zur versprochenen Zeit zurückgerufen?
- dem Mandanten Wartezeiten versüßt? Zu essen und zu trinken angeboten?
- auf das Gespräch vorbereitet gewirkt (z.B. durch Kurzeinleitung dessen, worum es gehen wird)?
- den Mandanten gelobt für Fragen, Vorbereitung etc.?
- die Aussagen des Mandanten zusammengefasst, bevor Sie zum Rechtsrat übergehen?
- den Mandanten immer ausreden lassen?
- den Nutzen für den Mandanten herausgestellt?
- dem Mandanten die Dienstleistungen der Kanzlei verkauft: "Wir sind schnell"; "Wir haben alles im Griff"; "Wir haben für jede Frage spezialisierte Teams"?
- Hausaufgaben aufgegeben, um *möglichst schnell* erste Schritte einleiten zu können (so wird auch der Zeitdruck auf den Mandanten verlagert)?
- die Muster der Mandanten verwendet? (z.B.: Eiliger Mandant braucht die Wörter „sofort“, „unverzüglich“, bis Dienstagvormittag“)?
- Ihren Redeanteil reduziert?
- offene Fragen zur Motivation benutzt; kein Statement ohne offene Frage
- geschlossene Fragen zur Kontrolle genutzt
- jedes "Nein" nur mit machbarer Lösung präsentiert?
- bei Empfehlung für Vermittlung gedankt?

Was fehlt für die Prophylaxe?

- -----
- -----
- -----
- -----
- -----

B) „Schwierige Mandanten - Typen“

Nur etwa 10 % der Mandanten sind originär – das heißt: ohne das Zutun ihres Anwalts - schwierig.

Beachten Sie die folgenden Regeln im Umgang mit originär „schwierigen Menschen“. Ihre Super-Regel über allem ist dabei:

Behandeln Sie alle Menschen gleich, nämlich jeden unterschiedlich, so, wie er es braucht 😊

Sie werden viel Zeit und Energie sparen! Sie werden außerdem den Eindruck haben, niemand könne Sie „aufregen“, wenn Sie das nicht wünschen.

Kreuzen Sie an, wenn Sie sich im Umgang mit diesem Typus verbessern wollen! Ergänzen Sie bitte die Unterpunkte, falls Ihnen einer fehlt!

Streichen Sie den Typus komplett, wenn der bei Ihnen gar nicht vorkommt. (Das ist eher unwahrscheinlich.)

1. Der Erfolgsmensch

- Würdigen Sie ihn, seine Leistungen und seine Umsicht.
- Straffe Führung!
- Freundliche, leise Stimme, zugewandt!
- Hausaufgabenkontrolle!
- Gemeinsamkeiten herausstellen!

2. Der Zweifler

- Würdigen Sie ihn.
- Bestätigen Sie die objektive Berechtigung seines Zweifels!
- Teilen Sie mit, dass andere Mandanten genauso gezweifelt haben!
- Teilen Sie mit, wie Sie den Zweifel stets gemeinsam besiegen.
- Gemeinsamkeiten herausstellen!

3. Der Angsthase

- Würdigen Sie ihn.
- Bestätigen Sie seine Furcht als berechtigt!
- Perspektivwechsel: „Viele meiner Mandanten haben das genauso“
- Fragen Sie nach Details!
- Fakten relativieren Furcht.

4. Der Sicherheitsfanatiker

- Würdigen Sie ihn. („Sicherheit ist auch für uns Anwälte das Wichtigste“!)
- Alle Aktionen im Detail mitteilen!
- Erfahrungen anderer Mandanten mitteilen!
- Risiko klar benennen!
- Alle Unwägbarkeiten müssen „sicher“ erkannt sein!

5. Der Besserwisser

- Würdigen Sie ihn.
- Einbinden in strategische / taktische Fragen („Richter wollen ja immer...“)
- Alternativen schildern und wählen lassen!
- Auf klarer Antwort bestehen!
- Komplexe Aufgaben geben
- verbieten, Schriftsätze vorzuformulieren: „Was Sie schreiben, ist für mich wichtig, was ich schreibe, für den Richter!“

6. Der Aggressive

- Würdigen Sie ihn.
- Stellen Sie Regeln der Kanzlei zu Beginn mit ruhiger Stimme klar.
- Autoritätshörige greifen Ihre Mitarbeiter an. Verbieten Sie das!
- Gefühl von Furcht selbst ausdrücken (aktives Zuhören) und verstehen.
- Aufgaben geben und Erfüllung durch Assistentin kontrollieren lassen.
- Gemeinsamkeiten herausstellen.

Dieser weitere Typus kommt in unserer Kanzlei häufig vor:

- -----
- -----
- -----



Ich freue mich auf Ihre Fragen!

johanna busmann / tel. 040 892722 / info@busmann.training.de