



Qualität Ihrer Kanzlei - 10 Tipps

"Qualität ist das beste Rezept" (Dr. Oetker)

busmann training@ - Johanna Busmann

[www.busmann-training.de](http://www.busmann-training.de) --- [www.anwalts-akquise.de](http://www.anwalts-akquise.de) --- [www.anwalts-coach.de](http://www.anwalts-coach.de)



Mandanten können die **Qualität anwaltlicher Arbeit** nicht in „der Sache“ beurteilen und schauen auf **kommunikative Details** der **Mandatsbearbeitung**.

Anwälte dagegen möchten ihre Qualität keinesfalls losgelöst von ihren **Rechtskenntnissen** definieren.

Sie optimieren daher vor allem ihre **juristischen Vorträge** und ihre **Fachkenntnisse**.

Die beiden **Qualitätserwartungen** werden sich genau so sicher begegnen wie Rhein und Weser.

## Qualität Ihrer Kanzlei - 10 Tipps

### 1. Gebot: Mandanten verlangen Qualität!

Mandanten haben ihre eigene **Vorstellung von "Qualität"**. Kommunikative Details in der Mandatsbearbeitung führen zu Zufriedenheit oder zu Unzufriedenheit. Ergebnisse anwaltlichen Handelns sind interessant; der Weg dorthin nicht(!).

Ein Laie kann **Rechtswege nicht beurteilen**. Hilfe ist interessant; ob sie allerdings objektiv oder langfristig wirksam ist, rückt anfangs eher in den Hintergrund.

Als Hilfe wird verstanden, wenn Hilfe spürbar ist. Das ist beim **Zuhören und Fragenstellen** der Fall!

### 2. Gebot: Qualität liefern heißt: Bedarf erkennen und decken

Akquisestärke Anwälte liefern, **was der Mandant braucht** und nicht das, was zufällig gerade im Anwaltskopf vorhanden ist. Sie wirken **empathisch**, führen **Bewertungssysteme** ein, kümmern sich um regelmäßiges **feed-back** und erfragen **Wünsche**, um sie zu erfüllen. Sie erhöhen im Kundenkontakt äußerst effizient ihre „gefühlte Qualität“, optimieren spürbar die Details in der Mandatsabwicklung und setzen ihre fachlichen Kompetenzen nur noch **nach Nachfrage** ein.

**Zuhören** und **Empathie** werden zu Königsdisziplinen, **Verlässlichkeit** zu einem hohen Wert und **Transparenz** zu einer alltäglichen Selbstverständlichkeit.

### 3. Gebot: Eine Weiterempfehlung ersetzt fünf neue Kontakte!

Mandanten tratschen nur das weiter, was ihnen gefällt. **Weiterempfehlungen** sind völlig kostenfrei, extrem **energiesparend** und entfalten nachhaltige **Marketingeffekte**, da ein anderer als der Anwalt selbst die Vorzüge einer Kanzlei darstellt.

Das Ergebnis von Weiterempfehlungen sind „**Referenzkunden**“: Jeder Mandant, der seine eigenen positiven Erfahrungen mit seinem Anwalt an einen zukünftigen Mandanten weiter gibt, „**vererbt**“ sein **Vertrauensverhältnis** gleich mit.

**Referenzkunden** sind wegen dieses exklusiven Vertrauensvorschlusses besonders leicht zu führen.

#### 4. Gebot: Jede Beschwerde wird zu einem neuen Mandat!

Der pro-aktive und selbstkritische **Umgang mit eigenen Fehlern** macht nicht nur auf Mandanten, sondern auch auf Kollegen und auf eigene Mitarbeiter Eindruck und wird allseits honoriert!

Optimieren Sie Ihr **Beschwerdemanagement** und machen Sie aus jeder Beschwerde ein neues Mandat. **Nur der laut kritisierende Mandant ist leicht zu führen.** Wer wortlos zum Mitbewerb wechselt, gibt Ihnen **keine Chance auf Optimierung** und Dialog.

„Ich bin angewiesen auf Ihr feed-back, um meine Qualität zu optimieren“. Diese Haltung zeigt einen **furchtlosen und servicebereiten Dienstleister!**

#### 5. Gebot: Segment-Marketing ersetzt "Schrotschuss"- Desaster!

Früher suchten sich Mandanten ihren Anwalt aus. Heute ist das umgekehrt! Auch Anwälte kleinerer Kanzleien verstehen, dass sie sich **wie Unternehmer aufführen** müssen, wenn sie am Markt bestehen wollen.

Wen wollen Sie erreichen? Und wen nicht? Suchen Sie Ihre Mandanten nach deren **Branchen**, nach Ihren **Rechtsgebieten**, nach **lokaler Eingrenzung** oder nach anderen Kriterien aus.

Richten Sie Ihr Marketing ausschließlich auf diese Gruppe! Sorgen Sie dafür, dass Ihre bisherigen Mandanten sehr gut durch andere Kollegen versorgt werden!

Mehr als 160.000 Anwälte kämpfen derzeit in Deutschland um Mandate. Kein Anwalt kann sich ein negatives feed-back durch einen seiner Mandanten erlauben!

#### 6. Gebot: Der frühe Fachanwaltstitel ersetzt den Dauer-Allrounder!

Strategiebewusste Marktneulinge verschaffen sich den theoretischen Teil des Fachanwaltstitels in einem **zukunftsträchtigen Segment** bereits **während des Referendariats** und steigen mit diesem in ihre erste Kanzlei ein.

Sie wissen, dass die Kosten für die FA-Kurse für Referendare deutlich niedriger und teilweise steuerlich absetzbar sind. Und die verfallen nicht, solange sie zehn Fortbildungsstunden pro Jahr in ihrem Fachgebiet nachweisen.

Da ist es irrelevant, dass der **komplette Fachanwaltstitel** erst zwei Jahre später möglich wird. **Spezialisierung** und **Ehrgeiz** sind bewiesen. Das rockt die Bühne!

#### 7. Gebot: Mandantengespräche sind Wohlfühlveranstaltungen!

Der eine Kunde braucht im Erstgespräch viel **Empathie**, der andere viel **Struktur**. Der eine will viel sprechen, der andere viel hören. Der eine braucht small-talk, der andere hasst ihn. Der eine ist voller **Sorge**, der andere voller **Zorn**.

Der eine hat großes **Misstrauen** gegen Anwälte, der andere ist **Referenzkunde** mit einem gewaltigen Vertrauensvorschuss. Der eine ist **Geschäftsmann** und geübt mit Anwälten, der andere hat vor Ihnen **Angst**. Der eine braucht sicher gehaltene **Zusagen**, der andere eine eher taktische **Allianz** gegen den „gemeinsamen“ Gegner. Ermitteln Sie diese Art von **nicht-inhaltlichen Bedarfen** und decken Sie sie! **Zuhören ist die Königsdisziplin!**

#### 8. Gebot: Erreichbarkeit ersetzt unwillige Audienzen.

**Erreichbarkeit** ist übrigens, anders als anwaltliche Rückrufe, eine **B-Aufgabe**, also in vollem Umfang an eine **rhetorisch geschulte Assistentin delegierbar**, die die Erreichbarkeit ihres Chefs „geföhlt“ sicherstellt, auch wenn er 1000 km entfernt ist.

Dazu braucht sie **präzise Anweisungen**.

„Erreichbar“ sind Sie also auch dann, wenn der Mandant NICHT mit Ihnen selbst spricht! Die Assistentin sorgt für **vollständige Unterlagen** zum Erstgespräch, für den **Wunschtermin**, für die **Ermittlung des Mandantenwunsches**, für dessen korrekte **Weiterleitung**, für die komplette **Datenerfassung**, kurz: für das **Rund-Um-Sorglos-Gefühl** schon VOR dem ersten Kontakt mit dem Anwalt!

Verabschieden Sie sich sofort von der Vorstellung, dass in allen Fällen Sie persönlich erreichbar sein müssen, um „erreichbar“ zu sein!

## 9. Gebot: Die „Marketingfrage“ ersetzt Geldausgaben

Die Marketingfrage gehört in jedes Erstgespräch mit dem Mandanten und evaluiert die **Wirksamkeit Ihrer Marketinginstrumente!** „Wodurch wurden Sie auf unsere Kanzlei aufmerksam?“ Stellen Sie diese Frage nur, wenn Sie die **Antwort auswertbar festhalten**; sie verkommt sonst zu einem Saison-Trend, abgeschaut aus modisch appellativen Marketingbüchern und ohne jede **Verbindung zu Ihrem Kanzleiziel.**

Ihre **Kanzleisoftware** sieht die Möglichkeit der **detaillreichen Datensicherung** mit hoher Wahrscheinlichkeit vor. Wozu sollten Sie ein weiteres Jahr die umrandete Anzeige in den Gelben Seiten bezahlen, wenn niemand durch sie in die Kanzlei kommt?

## 10. Gebot: Die Mandantenbefragung ersetzt Vermutungen.

Mandantenbefragungen sichern Ihre Qualität. Wer **Mandantenbefragungen** nicht nur macht, sondern ihren **Ergebnissen tatsächlich folgt**, ist der Konkurrenz immer um Längen voraus.

Halten Sie nicht nur fest, wer Sie wie oft empfiehlt oder empfehlen würde, sondern vor allem: **Wodurch** genau! „Was hat Ihnen besonders gefallen?“ und „Was können wir optimieren?“

In manchen Kanzleien werden **umgesetzte Vorschläge prämiert.** Honorieren Sie die **Bemühungen Ihrer Mandanten**, Ihre eigene **Qualität zu optimieren!** Das spart allseits viel Zeit und Energie und macht Eindruck auf den Mandanten. Ihre Assistentin soll live oder telefonisch die **Befragung durchführen.**



Ich freue mich auf Ihre Fragen

---

johanna busmann  
busmann training@, hamburg

[www.busmann-training.de](http://www.busmann-training.de)  
[www.anwalts-akquise.de](http://www.anwalts-akquise.de)  
[www.anwalts-coach.de](http://www.anwalts-coach.de)

tel. 040 892722  
[info@busmann-training.de](mailto:info@busmann-training.de)