

Leitfaden

Serviceorientiert telefonieren, Mandanten begeistern

www.deubner-recht.de
Ein kostenloser Service des
Deubner Verlags

Deubner
Recht & Praxis



IMPRESSUM

© by Deubner Verlag GmbH & Co. KG
Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck und Vervielfältigung
– auch auszugsweise – nicht gestattet.

Wichtiger Hinweis

Die Deubner Verlag GmbH & Co. KG ist bemüht, ihre Produkte jeweils nach neuesten Erkenntnissen zu erstellen. Deren Richtigkeit sowie inhaltliche und technische Fehlerfreiheit werden ausdrücklich nicht zugesichert.

Die Deubner Verlag GmbH & Co. KG gibt auch keine Zusicherung für die Anwendbarkeit bzw. Verwendbarkeit ihrer Produkte zu einem bestimmten Zweck. Die Auswahl der Ware, deren Einsatz und Nutzung fallen ausschließlich in den Verantwortungsbereich des Kunden.

[Sie möchten die vollständigen Angaben zum Impressum aufrufen?
Dann klicken Sie bitte auf diesen Link.](#)

Serviceorientiert telefonieren, Mandanten begeistern

Der erste Eindruck ist entscheidend – gerade am Telefon ist das besonders wichtig, denn es zählt nur das Gehörte. Es gilt, am Telefon ausschließlich mit Worten zu überzeugen, Kompetenz und Seriosität zu vermitteln und den Anrufer für sich zu gewinnen – im besten Fall als neuen Mandanten. Aber auch bei bestehenden Mandanten ist ein professionelles Telefonmanagement ein Gewinn für Ihre Kanzlei. Denn ein lösungsorientierter, freundlicher und hilfsbereiter Mitarbeiter am Telefon trägt dazu bei, Mandanten zu binden.

Auf den folgenden Seiten erhalten Sie und Ihre Mitarbeiter grundlegende Tipps zum **richtigen Verhalten bei eingehenden Telefonaten** in Ihrer Kanzlei. Diese Tipps kommen zum Teil bei der Telefonvermittlung zum Tragen, zum Teil nutzen Sie aber auch Ihnen im Gespräch mit dem Mandanten. Es empfiehlt sich, dass alle Mitarbeiter Ihrer Kanzlei einen kanzlei-internen Leitfadens für Telefongespräche verinnerlichen. **Nutzen Sie die folgenden Tipps als Basis.**

Am Ende des Dokuments finden Sie außerdem das Muster „Arbeitsanweisung zur Gesprächsvermittlung“, in dem die Vorgehensweise bei der **Vermittlung** von ankommenden Telefongesprächen in einer kurzen Übersicht festgehalten wird. Die „Arbeitsanweisung“ ist für den täglichen Einsatz in der Telefonzentrale gedacht – passen Sie das Muster einfach an Ihre individuellen Erfordernisse in Ihrer Kanzlei an.

I. Vor dem Telefonat

- ✓ Atmen Sie zweimal tief durch, bevor Sie den Hörer abnehmen. Das nimmt „Druck“ aus Ihrer Stimme und sorgt für die notwendige Konzentration auf den Gesprächspartner.
- ✓ Lassen Sie das Telefon mindestens zweimal, höchstens aber viermal klingeln, bevor Sie abheben. Das macht es Ihnen und dem Anrufer leichter.
- ✓ Sorgen Sie für eine ruhige und angemessene Gesprächsatmosphäre.

II. Begrüßung

- ✓ Nennen Sie klar und deutlich den Namen Ihrer Kanzlei und Ihren eigenen Vor- und Nachnamen mit der ergänzenden Einleitung „Mein Name ist ...“.
- ✓ Nutzen Sie eine gängige und seriöse Begrüßungsformel wie „Guten Tag“ oder „Guten Morgen“.
- ✓ Die ersten zwei Sekunden eines Gesprächs benötigt Ihr Gesprächspartner, um sich an Ihre Stimme zu gewöhnen – in dieser Zeit werden kaum inhaltliche Informationen aufgenommen. Deshalb sollten Sie Ihren Namen nicht am Anfang nennen, sondern eher die Begrüßung oder etwas Selbstverständliches wie „Rechtsanwaltskanzlei ...“.
- ✓ Beenden Sie die Begrüßung mit einer offenen Frage. Vermeiden Sie aber „Warum-Fragen“ und Formulierungen mit „Hilfe“. Warum-Fragen verlangen unterbewusst nach einer Rechtfertigung und kommen daher negativ an. Und da niemand gerne hilfsbedürftig oder abhängig ist, sollten Sie auch dieses Wort vermeiden.
 - **Negativ-Beispiel:** „Astrid Müller – Rechtsanwaltskanzlei Mustermann – Hallöchen – Womit kann ich Ihnen helfen?“

- **Positiv-Beispiel:** „Rechtsanwaltskanzlei Mustermann – Guten Tag – Mein Name ist ... – Was darf ich für Sie tun?“

III. Organisation, Routinen und Standards

- ✓ Was wird gesagt, wenn der zuständige Anwalt nicht erreichbar ist oder nicht gestört werden möchte? Ist er/sie in einem Mandantengespräch oder zu einem Gerichtstermin? In einer Fortbildung oder in einer Besprechung/einer Sitzung? Achten Sie hier auf Ihre Wortwahl. Je nach Formulierung und „Ausrede“ schaffen Sie ein bestimmtes Image wie Größe, Modernität, Wichtigkeit usw. Überlegen Sie genau, was Sie (aus)sagen und wie oft. Immer in einer Besprechung? Wann wird dann gearbeitet? Variieren Sie und seien glaubhaft! **Generell:** Schaffen Sie für Ihre Kanzlei grundlegende Standards für den Umgang mit Abwesenheiten. Zum Beispiel auch: Gibt es eine Liste mit A-Mandanten, die durchgestellt werden dürfen?
- ✓ Wie soll mit Rückrufen verfahren werden? Wann erfolgen diese? Gibt es feste Telefonzeiten oder werden diese als Termin in den Kalender eingetragen? Hier brauchen Sie klare teaminterne Abläufe und Absprachen. Sorgen Sie dafür, dass Sie Versprechungen auch einhalten können.
- ✓ Welche Fragen können schon gestellt werden? Gibt es ein Gesprächsprotokoll? Je mehr Sie schon beim Erstkontakt herausfinden oder durch Mitarbeiter herausfinden lassen, umso strukturierter wirkt Ihre Kanzlei und umso leichter können Sie dann später anknüpfen. Bei neuen Interessenten wird dem Anrufer schon früh vermittelt, dass Ihre Kanzlei interessiert ist und sich kümmert. Wenn er schon mal viele Fragen beantwortet hat, wird es ihm schwerer fallen, gleich die nächste Kanzlei anzurufen, sondern eher auf Ihren Rückruf warten. Und bestehende Mandanten fühlen sich wertgeschätzt und Ernst genommen.
- ✓ Der Anrufer braucht am Ende eines jeden Gesprächs Klarheit über den weiteren Vorgang. Wann wird er wieder angerufen? Was sind die nächsten Schritte? Was soll er tun und was tun Sie? Wenn das vereinbart ist, können Sie ihn besser halten – er hat dann das Gefühl, im Wort zu stehen und dass die gemeinsame Arbeit schon begonnen hat.
- ✓ Entwickeln Sie auch einen Organisationsleitfaden. Wie werden Gespräche dokumentiert? Wie ist wann zu verfahren? Nutzen und integrieren Sie evtl. Ihre Mandantenverwaltung und Ihre Kanzleisoftware in diese Routinen.
- ✓ Erstellen Sie auch Standards für den Umgang mit Honorarfragen. Was sollen die Mitarbeiter wörtlich sagen?

IV. Fragen stellen – Weichen stellen

- ✓ Stellen Sie offene Fragen, also sogenannte „W-Fragen“. Damit bringen Sie Ihren Gesprächspartner ins Reden und Sie erfahren mehr über seine Interessen und Anforderungen.
- ✓ Hören Sie aktiv zu – das gibt Ihrem Anrufer das Gefühl der Aufmerksamkeit und Sie erfahren viele Dinge, die für die Zusammenarbeit oder die Erlangung des Mandats wichtig sind.
- ✓ Ihr Redeanteil sollte gerade beim Erstgespräch nicht mehr als 40 % betragen. Der Ihres Anrufers bei ca. 60 %. Sie erreichen dies durch offene Fragen und präzise Antworten.
- ✓ Fragen zeigen Interesse und Kompetenz. Um das zu verstärken sollten sich die Fragen immer auf die Worte und Formulierungen des Gesprächspartners beziehen. Nutzen Sie beim Fragen die gleichen Worte wie sie Ihr Anrufer genutzt hat.

- ✓ Passen Sie die Sprechgeschwindigkeit und den Sprachfluss an die Stimme und „Sprache“ des Anrufers an. Aus der Psychologie weiß man, dass dies zusätzliche Nähe, Verständnis und Sympathie fördert.
- ✓ Nutzen Sie positiv besetzte Begriffe und Formulierungen.
- ✓ Vermeiden Sie Verneinungen und Negativworte wie „Problem“.
- ✓ Sprechen Sie den Anrufer empfängerorientiert an: Worte wie „Sie“ und „Ihr“ sind wichtiger als „Ich“, „Wir“ und „Meine“. Stellen Sie den Anrufer in den Mittelpunkt durch direkte Ansprache und eine eindeutige Empfängerorientierung.

IV. Abschluss

- ✓ Fragen Sie den Anrufer, ob alle seine Fragen geklärt worden sind oder ob Sie sonst noch etwas tun können? Das erhöht die Verbindlichkeit und sorgt für einen positiven Abschluss. Er kann dann bestätigen, dass wirklich alles gesagt ist und das auch nochmals reflektieren.
- ✓ Danken Sie für den Anruf und das „angenehme“ oder „interessante“ Gespräch.
- ✓ Geben Sie beim Abschluss einen klaren Ausblick auf Ihre kommenden Aktivitäten: „Ich werde nun Folgendes veranlassen: ...“ oder „Der erste Schritt ist jetzt also, ...“.
- ✓ In der Regel wird am Ende ein persönlicher Beratungstermin stehen. Wenn das Ihr Ziel ist, sagen Sie am besten: „Ihr Thema ist ja für Sie sehr wichtig. Um Ihnen mögliche Wege und Lösungen aufzuzeigen und gemeinsam nochmals die Ausgangssituation zu besprechen, lassen Sie uns doch einen Termin vereinbaren.“
- ✓ Erstellen Sie vorab eine Liste über die Unterlagen, die jeder Mandant zum Erstgespräch mitbringen muss. Gehen Sie mit dem Mandanten dann im Gespräch die Liste durch.

V. Telefonate und Kanzleimarketing

- ✓ Bei neuen Interessenten: Fragen Sie am Ende des Gesprächs, wie der Anrufer auf Sie gekommen ist? Das zeigt Interesse und ermöglicht Ihnen eine Analyse Ihrer Werbemaßnahmen?
- ✓ Sie können auch ab und zu mal fragen, wie er sich bei Ihnen am Telefon angenommen, beraten und wertgeschätzt fühlt. Das ermöglicht Ihnen, Ihre Telefonroutinen und Ihre Telefonzentrale zu optimieren.
- ✓ Wenn Sie einzelne Werbemaßnahmen veranlasst haben, können Sie auch mal fragen, ob der Anrufer diese wahrgenommen hat.
- ✓ **WICHTIG:** Stellen Sie aber diese Fragen nicht einfach so, sondern nur, wenn es die Atmosphäre und der Gesprächsgegenstand zulässt. In besonderen Drucksituationen oder bei noch unklaren Verhältnissen könnte das schaden.

Muster: Arbeitsanweisung zur Gesprächsvermittlung

Die folgende Arbeitsanweisung beschreibt die mögliche Vorgehensweise bei der Vermittlung von ankommenden Telefongesprächen. Passen Sie die Listen ggf. an Ihre individuellen Anforderungen in der Kanzlei an.

Grundregeln bei der Entgegennahme von Telefongesprächen in der Kanzlei

1. Positives Herangehen an **jedes** Telefongespräch (aufrechte Haltung und lächeln!)
2. Das Gespräch ist möglichst nach dem 2. oder 3. Klingeln anzunehmen.
3. Kurze, aber freundliche und verständliche Meldung am Telefon:
 - ✓ Kanzleiname, eigener Name, Tagesgruß

Beispiel: „Kanzlei Mustermann, Sie sprechen mit Frau Müller, Guten Tag!“

Tipp: Wichtig ist, dass der Nachname deutlich getrennt vom Kanzleinamen genannt wird, weil er dadurch für den Gesprächspartner besser verständlich ist.

4. Der Anrufer soll genügend Zeit zum Vortragen seines Anliegens erhalten
 - ✓ Aktives Zuhören (konzentriert)
 - ✓ Keine Nebenbeschäftigungen während des Gesprächs

Der/die Mitarbeiter/in der Telefonzentrale hat die folgenden Daten dem Gespräch zu entnehmen:

- ✓ Vollständiger Name (besondere Schreibweisen oder Aussprache sind zu beachten)
 - ✓ Firmenbezeichnung
 - ✓ Gewünschter Ansprechpartner
 - ✓ Anliegen des Anrufers
5. Übernahme der Gesprächsführung und Entscheidung zur Weiterleitung/Bearbeitung
 - ✓ Der Anrufer ist jetzt stets mit seinem Namen anzusprechen
 - ✓ Weiterleitung an entsprechenden Mitarbeiter/Ansprechpartner
 - ✓ Vor einem möglichen Vermittlungsversuch hat sich der/die Mitarbeiter/in der Telefonzentrale beim gewünschten Gesprächspartner der Kanzlei zu vergewissern, ob dieser gesprächsbereit ist oder nicht. Hierdurch soll vermieden werden, dass der Anrufer in eine lange Warteschleife der Kanzlei gerät oder mit einem falschen Ansprechpartner verbunden wird.

Achtung:

- ✓ Bei Unklarheiten ist ggf. höflich nachzufragen und der Sachverhalt klarzustellen.
- ✓ Geht das Gespräch über die durchschnittliche Zeitspanne hinaus, hat der Mitarbeiter der Telefonzentrale das Gespräch höflich zu unterbrechen und den Anrufer an den gewünschten Ansprechpartner zu vermitteln.

Ankommende Anrufe für die Mitarbeiter der Kanzlei

Fall 1: Der Anrufer möchte einen/seinen zuständigen Ansprechpartner sprechen; der Ansprechpartner ist anwesend und kann den Anruf entgegennehmen:

- ✓ Der Mitarbeiter der Telefonzentrale verbindet das Gespräch direkt.
- ✓ Von der Zentrale wird **keine** Gesprächsnotiz gefertigt.

Fall 2: Der Anrufer möchte einen/seinen zuständigen Ansprechpartner sprechen; der Ansprechpartner ist zurzeit nicht gesprächsbereit:

- ✓ Der Mitarbeiter der Telefonzentrale hat dem Gesprächspartner mitzuteilen, dass der gewünschte Ansprechpartner momentan nicht erreichbar ist.
- ✓ Er hat ihm das Angebot zur Vermittlung an den Vertreter des Ansprechpartners zu unterbreiten und ggf. zu vermitteln.

Beispiel: „Herr (Anrufer), kann ich Sie auch mit Herrn/Frau (Vertreter) verbinden, da Herr/Frau (gewünschter Gesprächspartner) momentan in einer Besprechung ist.“

- ✓ Soweit eine Vermittlung an die Vertretung nicht gewünscht wird, ist vom Mitarbeiter der Telefonzentrale die Telefonnummer für einen Rückruf und der Grund/das Anliegen des Gesprächspartners zu notieren.

Beispiel: „Herr/Frau (Anrufer), Sie können es gern später noch einmal probieren. Bitte geben Sie mir Ihre Telefonnummer, Herr/Frau (Ansprechpartner) wird versuchen, Sie umgehend zurückzurufen.“

- ✓ Der Mitarbeiter der Telefonzentrale hat eine Gesprächsnotiz zum Rückruf zu fertigen und sie dem zuständigen Ansprechpartner persönlich zu übergeben.

Ankommende Gespräche für die Geschäftsführung

Fall 1: Anrufer möchte den Geschäftsführer/ die Geschäftsführerin (GF) sprechen

- ✓ Der Mitarbeiter der Telefonzentrale hat zunächst den Grund/das Anliegen des Anrufers zu erfragen; soweit es sich nur um Terminvereinbarungen handelt, sind diese durch den Mitarbeiter der Telefonzentrale zu vermitteln.

Beispiel: „Herr/Frau (Anrufer), in welcher Angelegenheit möchten Sie Herrn/Frau [...] sprechen?“

- ✓ Der Mitarbeiter der Telefonzentrale verbindet das Gespräch, nach kurzer Anfrage beim GF, mit dem GF.
- ✓ Der Mitarbeiter der Telefonzentrale hat **keine** Gesprächsnotiz zu fertigen.

Fall 2: Analog Fall 1, aber der gewünschte GF ist nicht gesprächsbereit

- ✓ Der Mitarbeiter der Telefonzentrale hat dem Gesprächspartner mitzuteilen, dass der gewünschte GF momentan nicht erreichbar ist.
- ✓ Vom Mitarbeiter der Telefonzentrale ist die Telefonnummer für einen Rückruf und der Grund/das Anliegen des Gesprächspartners zu notieren.

Beispiel: „Herr/Frau (Anrufer), Herr/Frau [...] ist momentan in einer Besprechung, Sie können es gern später noch einmal probieren. Bitte geben Sie mir Ihre Telefonnummer, wir werden versuchen, Sie umgehend zurückzurufen.“

- ✓ Der Mitarbeiter der Telefonzentrale hat eine Telefonnotiz zu fertigen und einen Vermerk in das Telefonbuch des GF einzutragen.
- ✓ Nach Beendigung des Gesprächs ist der GF über den Anruf zu informieren.

Fall 3: Analog Fall 1 – der GF 1 ist nicht in der Kanzlei:

- ✓ Der Mitarbeiter der Telefonzentrale hat dem Gesprächspartner mitzuteilen, dass der gewünschte GF momentan nicht anwesend ist.
- ✓ Vom Mitarbeiter der Telefonzentrale ist die Telefonnummer für einen Rückruf und der Grund/das Anliegen des Gesprächspartners im Telefonbuch des GF zu notieren und eine Telefonnotiz zu fertigen.

Beispiel: „Herr/Frau (Anrufer), Herr/Frau [...] ist momentan nicht im Hause (nicht erreichbar), Sie können es gern später noch einmal probieren. Bitte geben Sie mir Ihre Telefonnummer, Herr/Frau [...] wird versuchen, Sie umgehend zurückzurufen.“

- ✓ Die Telefonnotiz ist dem GF 1 unverzüglich nach seinem Eintreffen in der Kanzlei vorzulegen.

Hinweis: In besonders dringenden Fällen ist dem Gesprächspartner in vorheriger grundsätzlicher Absprache mit dem Geschäftsführer die Mobiltelefonnummer des GF mitzuteilen.