



## Telefonservice in der Kanzlei – incl. Empfang

Von Johanna Busmann, Hamburg

# Telefonservice in der Kanzlei – 11 Gebote

## Assistentinnen sind das Herz der Kanzlei.

Was sie aussenden, wird mit dem Büro assoziiert. Sie müssen deshalb freundlich, kompetent und in jeder Sekunde lösungsbereit beim Anrufer ankommen.

Mandanten tragen die Leistungen ihres Anwalts nur dann weiter, wenn kommunikative Details der Mandatsabwicklung in sich stimmig und genau auf den Kunden eingestellt sind.

## Inhalt: Telefonservice als Akquiseinstrument – 11 Gebote

Damit sich der Telefonservice zu einem veritablen Akquiseinstrument entwickeln kann, sollten Anwälte und ihre Assistentinnen folgende 11 Gebote beachten:

1. Ihre Assistentin ist angewiesen auf Ihre Anweisungen
2. Ihre Assistentin promotet schon durch ihre Meldung die Kanzlei
3. Ihre Assistentin bietet sofortige Terminbestätigung per Mail
4. Ihre Assistentin erfragt den Kern des Falles / Wunsches und leitet diesen an Sie weiter
5. Ihre Assistentin sagt niemals ein „Nein“ ohne Lösung
6. Ihre Assistentin verwendet eine absolut verbindliche Servicesprache
7. Ihre Assistentin führt Ihren Terminkalender
8. Ihre Assistentin gibt dem Mandanten „Hausaufgaben“
9. Ihre Assistentin neutralisiert Attacken und nutzt Beschwerden
10. Ihre Assistentin spricht nicht über Honorare
11. Besonderheit Empfangstelefonate: Besonders wichtig!

## Ein unfreundlicher „Telefondienst“ vergraut Mandanten

Ein herzlicher, hilfsbereiter und verbindlicher Telefonservice bindet Mandanten über Jahre an die Kanzlei – solange der Anwalt das nicht selbst verhindert.

## Telefonservice muss unbedingt perfekt und deshalb geübt sein!

Dessen ungeachtet wird in 75 % deutscher Anwaltskanzleien (eigene Schätzung! Mir sind leider keine Zahlen dazu bekannt!) jeder Größe der Telefonservice durch untrainierte Telefonkräfte ausgeführt(!), bei einem guten Drittel davon gehen Auszubildende im ersten und zweiten Lernjahr ans Telefon, während ausgebildete „Sekretärinnen“ das Schreiben von Schriftsätzen übernehmen müssen.

Diese Umkehrung von Wirkungsnotwendigkeiten behindert anwaltliche Akquise in einem leider noch nicht statistisch erfassten Ausmaß.

Ihre Assistentin ist

- Herz des Büros
- Visitenkarte der Kanzlei
- erste Anlaufstelle für Interessenten
- chief officer der Büroorganisation
- im Mittelpunkt der Akquiseteams
- Manager aller anwaltlichen Terminkalender
- oft „Kevin allein zu Haus“
- dem Mandanten persönlich vorgestellte Schnittstelle zum Anwalt

## 1. Ihre Assistentin ist angewiesen auf Ihre Anweisungen

Anwälte mögen Anweisungen nicht, weil sie folgenreich sind. Was genau soll Ihre Assistentin dem Mandanten sagen, wenn Sie zum dritten Mal „keine Lust“ hatten, diesen Anrufer entgegen zu nehmen oder zum vierten Mal nicht zurück gerufen haben? Satirisch anmutende Scheinlösungen wie „Sagen Sie irgendwas!“, „Jetzt nicht“, „Vertrösten Sie ihn“ oder „Ich habe Ihnen doch gesagt, ich will ihn nicht sprechen“ dokumentieren Ihre Wahl.

Geben Sie genaue Anweisungen: Wie soll sich Ihre Assistentin (wörtlich) verhalten im Umgang mit Ihren Abwesenheiten. und andere Abwesenheiten.

für das Durchstellen von Anrufern. Bieten Sie Ihr also eine Liste mit A-Mandanten etc, die durchgestellt werden dürfen

beim Benennen von Kooperationspartnern, deren Rechtsgebiete Sie nicht selbst vorhalten.

über die Unterlagen, die jeder Mandant zum Erstgespräch mitbringen muss.

über den Umgang mit Honoraranfragen. Was soll sie wörtlich sagen?

## 2. Ihre Assistentin promotet schon durch ihre Meldung die Kanzlei

„Anwaltskanzlei Berger und Partner, mein Name ist (Petra) Bertram. Guten Morgen!“ ist eine perfekte Meldung, vorgetragen lächelnd, frisch und deutlich. Der Nachname ist abgesetzt vom Kanzleinamen und dadurch – selbst bei komplizierten Nachnamen – für den anderen verständlich. Die Stimme ist angenehm, ruhig, verbindlich und strahlt Kompetenz aus.

ACHTUNG: Einen Verstoß gegen Ihre Schweigepflicht begehen Sie, wenn im Empfang wartende Mandanten Nachnamen anderer Mandanten am Empfangs-Telefon mithören können.

## 3. Ihre Assistentin bietet sofortige Terminsbestätigung per Mail und ggfs. eine PDF-Anfahrtskizze an

„Darf ich Ihnen noch eine Anfahrtskizze per mail übersenden? Dann wissen Sie gleich den Weg?“ Die Anfahrtskizze selbst ist in Zeiten serienmäßiger GPS Systeme häufig unnötig; das Angebot, sie zu senden, dagegen keinesfalls. Dieses Angebot dient nämlich hauptsächlich der Ermittlung der persönlichen e-mail Adresse des Anrufers. Diese wiederum ist unerlässlich für das Marketing Ihrer Kanzlei. Richten Sie eine Kundenkartei ein – mit der Rubrik „Interessenten“!

## 4. Ihre Assistentin erfragt den Kern des Falles / Wunsches und leitet diesen an Sie weiter

Der Mandant soll nichts zweimal sagen müssen. Wenn Sie während des ersten Anrufs abwesend sind oder nicht gestört werden möchten, stellt Ihre Assistentin Ihre Erreichbarkeit „gefühl“ sicher! Sie nimmt den Kern seines Falles in ihre Telefonnotiz auf, vereinbart einen Termin (s.u.) und teilt ihm seine Hausaufgaben (s.u.) mit. Wenn Sie zurückrufen oder Ihr Erstgespräch beginnen, lesen Sie dem Mandanten diese knappe Fall-Information vor: „Meine Assistentin Frau Bertram hat mir schon aufgeschrieben, dass Sie...“ und schließen mit der Kontrollfrage: „Stimmt das alles so?“

## 5. Ihre Assistentin sagt niemals ein „Nein“ ohne Lösung

Alle Telefonate Ihres Hauses bieten aus der Sicht des Kunden eine Lösung! Im Kommunikations-Alltag untrainierter Anwaltsassistentinnen sind servicefeindlich wirkende Peinlichkeiten an der Tagesordnung.

Nach demselben Muster wird „Das ist nicht möglich. Der (!) ist bis morgen Mittag außer Haus“ zu: „Rechtsanwalt Dr. Burgner ist bis morgen Mittag auf einem Kongress; deshalb würde ich mir gern Ihre beiden Rückrufnummern notieren, unter denen wir (Falls der Anwalt es nicht schafft, rufe ich selbst an!) Sie bis 18 Uhr zurückrufen können. Ist Ihnen das Recht?“ (Lösung + Kontrollfrage)

## 6. Ihre Assistentin verwendet eine absolut verbindliche Servicesprache

Jedes Telefonat ist erst gut, wenn der Mandant zufrieden ist! Hier einige alltägliche Service-Formulierungen, die ihr den Telefonservice erleichtern:

- „Das mache ich gern für Sie.“ (niemals: „Kein Problem“).
- „Selbstverständlich geht das.“
- „Tut mir leid, dass es nicht sofort geklappt hat. Wenn es jetzt wieder nicht geht, finden wir zusammen eine Lösung!“
- „Wir schauen jetzt, wie wir das hinkriegen“ (nicht: „ob wir das hinkriegen“).
- „Das habe ich notiert.“ (auditiver Zuhörbeweis, ähnlich wie „ja“, „mhm“ und „verstehe“).
- „Darf ich mir vielleicht einige Punkte aufschreiben? Dann geht es nachher für Sie schneller?“
- Im Beschwerdemanagement: („Ich entschuldige mich dafür, dass Sie solche Mühe hatten damit. Ich werde mich persönlich um eine Lösung bemühen. Darf ich Sie um Ihre Mobilnummer bitten, damit ich Sie so schnell es geht, informieren kann?“)

## 7. Ihre Assistentin führt Ihren Terminkalender

Erreichbarkeit ist eine B-Aufgabe und damit delegierbar. Erfahrungen zeigen, dass das Vertrauensverhältnis zum Anwalt noch keinen Schaden nimmt, wenn dieser nicht sofort zu sprechen ist.

Der Schaden tritt erst ein, wenn ihm die Assistentin ein „Nein ohne Lösung“ zumutet oder wenn der Anwalt nicht oder nicht innerhalb der versprochenen Zeit zurück ruft.

Terminsvereinbarung

Der Text zur Terminvereinbarung lautet: „Wenn ich das alles richtig verstanden habe, Herr Berger, benötigen Sie dringend einen Termin bei unserem Spezialisten / Fachanwalt für X-Recht, Herrn Rechtsanwalt Dr. Burgner. Ich habe schon mal in seinem Kalender geschaut und zwei Termine für Sie zur Auswahl gefunden. Der erste ist schon Freitag um 14.30 Uhr, der zweite wäre in der nächsten Woche am Dienstag um 15.15 Uhr. Welchen nehmen Sie?“

## 8. Ihre Assistentin gibt dem Mandanten „Hausaufgaben“ für das Erstgespräch mit dem Anwalt

Hausaufgaben sind ein wichtiges Akquise-Instrument! Sie beweisen eine gute Teamkoordination und stärken die Autorität Ihrer Assistentin dem neuen Mandanten gegenüber. Teilen Sie bitte Ihrer Assistentin detailreich mit, welche Unterlagen und Vorleistungen sie für das erste Gespräch anfordern soll.

„Darf ich Sie bitten, drei Unterlagen zu Ihrem Gespräch mitzubringen? Dann geht alles viel schneller. Haben Sie etwas zu schreiben? (warten). Also erstens den Kaufvertrag. Dann die x-Urkunde und drittens die y-Korrespondenz. Schaffen Sie das alles bis Donnerstag 14.30 Uhr?“ (Termin wiederholen und Kontrollfrage).

## 9. Ihre Assistentin neutralisiert Attacken und nutzt Beschwerden

Sobald eine Verfehlung der Kanzlei die Einwände ausgelöst haben, befinden Sie sich im „Beschwerdemanagement“.

Zunächst entschuldigt sich die Assistentin sofort: „Es tut mir wirklich Leid, was da passiert ist. Das ist gewiss nicht im Sinne unserer Kanzlei. Ich möchte mich zunächst dafür entschuldigen und Ihnen anbieten, mich jetzt persönlich darum zu kümmern.“

Ihre Assistentin macht sofort pro-aktive Angebote und gibt bekannt, dass sie mitschreibt, die Beschwerde weiter leiten und recherchieren wird, wie es passieren konnte.

Solange dagegen keine Verfehlung durch Sie oder Ihre Kanzlei im Hintergrund ist, befindet sich Ihre Assistentin im Bereich der Neutralisierung von aggressiv unterlegten oder gewohnheitsmäßigen Attacken.

Trainierte Assistentinnen dagegen entmachten Aktivitäten des Stammhirns, indem sie einen unmittelbaren Denkwang auslösen.

Zu diesem Zweck spezifizieren und quantifizieren sie jede Art von Angriff durch offene Fragen: „Wann genau ist das passiert? Ich würde mir das gern mitschreiben.“ „Was kann ich tun, um weiter zu helfen?“ „Wie wollen wir verbleiben?“ „Was kann ich noch für Sie tun?“ „Was darf ich ausrichten?“

## 10. Ihre Assistentin spricht nicht über Honorare

Anfragen häufen sich, in denen Ihre Assistentin am Telefon gefragt wird: „Ich möchte mich scheiden lassen; wie teuer ist das bei Ihnen?“

Bewährt haben sich zwei Antworten:

1. „Ich habe die Anweisung, über anwaltliche Honorare nicht zu informieren. In allen Fällen gibt nur der Anwalt darüber Auskunft und das wird er auch erst tun, nachdem er die Akte eingesehen hat. Alles andere wäre unseriös.“ Der Hinweis auf die Anweisung und auf die „fehlende Seriosität“ wird weitere Nachfragen an die Assistentin ganz ohne Drama verhindern helfen.

2. Es gibt nur eine Honorarinformation, die bei Bedarf schon im telefonischen Empfang ausgesprochen werden sollte. Es ist die Antwort auf die ungeduldig unterlegte Frage: „Sie müssen doch wissen, was ein erstes Gespräch kostet!“ In der Situation hat sich vielfach bewährt: „Da haben Sie Recht. Bei einigen wenigen unserer Mandanten (Perspektivwechsel!) hat ein einziges Gespräch ausgereicht, und das kostet maximal 190 Euro + MWSt.“

In machen Kanzleien ist die Telefonempfang angewiesen, den Honorarmodus (etwa: Vorschussforderungen, PKH Anträge etc.) sofort zu erwähnen.

Bitte auch in diesem Fall eine einheitliche Anweisung geben, wie sie sich wörtlich (!) verhalten soll.

## 11. Besonderheit Empfangstelefonate

Verbesserungspotenziale in Standardsituationen des Telefonempfang finden sich auch bei geübten Empfangsassistenten.

Wenn – vor allem in großen Kanzleien – mehrere Empfangsmitarbeiter ans Telefon gehen, sollten sie diese Meldung verwenden:

„Kanzlei X – Der Empfang – Guten Morgen!“

### Wenn der Anrufer unbekannt ist:

Goldene Regel: Der Empfang „beheimatet“ jeden Anrufer.

- Namen 1x wiederholen. Fühlt sich gut an.
- Evtl. buchstabieren (buchstabieren lassen)

- Mitschreiben! (Anrufer könnte vor Datensicherung in der Leitung verloren gehen!)
- Falls nicht gleich verstanden und Mandant darüber ungehalten: ENTSCULDIGEN und NUTZEN erläutern („Dann geht es schneller“)
- Die Begrüßung verwenden, die er benutzt („Hallo Herr Bergmann“, wenn er auch „Hallo“ sagt – „matching“)

### Wenn der Mandant bekannt ist:

- herzlicher, evtl. „hallo“ (wenn er das auch sagt), sonst seinen Gruß erwidern
- evtl. aktives Erkennungszeichen („Herr Dr. Gerhards, Sie versuchen es bestimmt nochmal wegen...“)
- eine Beschwerde vorweg nehmen: („Hat das vorhin nicht geklappt mit dem Durchstellen?“)
- evtl. 2x Namen nennen
- wenn seine Telefonnummer im Display bekannt ist UND er leger genug ist (UND bei englischen oder amerikanischen Mandanten und deren Sekretärinnen) gleich den Namen sagen
- „Ein Hallo nach Düsseldorf“, wenn ein anderer Standort dran ist

### Wenn der Anwalt nicht da ist:

Beispieltelefonat in 5 Schritten, Empfang zur Anruferin.

#### 1. Schritt

„Ich stelle Sie am besten gleich zu Frau Paul. Das ist die Sekretärin von Herrn Dr. B., unserem Spezialisten für das Arbeitsrecht. Frau Paul hilft Ihnen gern weiter.“

#### 2. Schritt:

Empfang zur Dezernatskollegin

„Hallo Petra, ich habe hier Frau Dr. Weißkirch von der Cool GmbH. Ein neues Mandat. Sie will wissen, was zu beachten ist, wenn man betriebsbedingt kündigen will.“ (falls die Erstanruferin das schon berichtet hat)

#### 3. Schritt:

Dezernatssekretärin zur neuen Mandantin „Hallo Frau Dr. Weißkirch. Hier spricht Petra Paul. Meine Kollegin hat mir schon gesagt, dass Sie eine Frage in Bezug auf betriebsbedingte Kündigungen haben.“

#### 4. Schritt:

Neue Mandantin zur Dezernatssekretärin „Ja, das stimmt.“ (Sie muss es nicht wiederholen!!!!)

#### 5. Schritt:

Dezernatssekretärin zur neuen Mandantin „Darf ich mir für meinen Chef einige weitere Informationen notieren, damit es nachher schneller geht?“  
(Die Mandantin wird auf jeden Fall weitere Information geben, denn sie fühlt sich wohl. Sie muss nie etwas wiederholen und fühlt sich wichtig genommen.)

### Wenn Sie den Namen nicht verstanden haben:

Mit eigener Aktion voraus – statt Befehl an andere!

„Darf ich mir Ihren Nachnamen noch einmal notieren? Dann kann ich es sicherer weiterleiten.“ (Nutzen anbieten statt „Können Sie das mal buchstabieren?“)

„Darf ich mir Ihren Namen notieren?“ (statt „Wie heißen Sie?“)

„Oh je, das klingt erstmal kompliziert... Könnten Sie mir mit Ihrem Namen bitte noch einmal helfen, damit ich es richtig weiterleiten / notieren kann?“ (Nutzen!!)

### Wenn Sie ein „Nein“ sagen müssen:

Goldene Regel: Kein nein ohne Lösung!

„Ich erreiche ihn im Augenblick nicht. Darf ich mir Ihre beiden Telefonnummern notieren, unter denen wir Sie in den nächsten zwei Stunden erreichen können?“ (ZWEI Telefonnummern wie selbstverständlich erfragen, falls die Sekretärin in der Mittagspause oder nicht am Platz und er will direkt mit dem Anwalt sprechen!)

„Ich erreiche ihn momentan nicht. Darf ich zu seiner Sekretärin, Frau Goldschmitt weiterleiten?“ (Namen und Funktion der Sekretärin verwenden!)

### Wenn Partner, associate UND Sekretärin nicht greifbar sind:

Für den Mandanten furchtbar! Immer entschuldigen.

„Herr Berger, auch dort wird gerade gesprochen. Darf ich mir Ihre beiden Telefonnummern notieren, damit WIR (keinen bestimmten Anrufer versprechen!) Sie innerhalb der nächsten 2 Stunden (vernünftige, machbare Marge benennen!) zurückrufen können?“

### Wenn nicht erfolgreich durchgestellt wurde:

Für den Mandanten furchtbar! Immer entschuldigen.

- „Das tut mir leid“, ggfs. den Grund benennen.
- nochmals aktiv versuchen (Versuch benennen)
- sagen, dass Notiz hinterlassen worden ist
- Rückruf zusichern ( immer : „WIR rufen Sie zurück“, oder: „Seine Sekretärin Frau Berger ruft Sie zurück“. NIE unhaltbaren Versprechen geben!!)
- Schließlich: selbst kümmern, wenn keiner erreichbar ist! Dies auch ankündigen, möglichst mit zeitlicher Eingrenzung

### Wenn Sie Rückrufe anbieten:

Goldene Regel: Ein gebrochenes Versprechen ist ein gesprochenes Verbrechen!

- Rückruf anbieten, wenn Durchstellen nicht erfolgreich war und der Mandant NICHT von sich aus sagt, er rufe wieder an.
- Bei Rückrufangeboten IMMER die Mobilnummer ZUSÄTZLICH erfragen, besonders, wenn Anruf aus dem Festnetz kommt und / oder die Anrufnummer nicht auf dem Display ist.
- In jedem Fall nach der besten Rückrufzeit fragen, jedoch ohne Versprechen, wenn ein anderer diesen Rückruf tätigen soll.

### Wenn Sie Ihre allgemeine Servicesprache optimieren wollen:

Servicesprache liegt erst dann vor, wenn sie dem Mandanten konkret dient.

- „Das mache ich gern für Sie.“ (NIEMALS: „Kein Problem“)
- „Das ist mein Beruf. Und ich liebe meinen Beruf!“ (wenn jemand sagt, dass er „Umstände macht“)
- „Leider kann ich Sie nicht direkt mit ihm verbinden, denn er ist in einer Verhandlung. Die könnte noch bis 15 Uhr dauern...“ (NIEMALS: „Leider ist er in

einer Besprechung“. denn DAS BEDAUERN SIE HOFFENTLICH NICHT! ER TUT JA SEINE ARBEIT!!!)

- „Selbstverständlich geht das.“
- „Tut mir leid, dass es nicht sofort geklappt hat. Wenn es jetzt nicht geht, finden WIR beide eine Lösung!“
- „Wir schauen jetzt, WIE wir das hinkriegen“ (nicht: „ob wir das hinkriegen“)
- Im Beschwerdemanagement: („Ich entschuldige mich dafür, dass Sie solche Mühe hatten damit. Das ist nicht im Sinne der Kanzlei. Ich werde mich jetzt persönlich um eine Lösung bemühen. Darf ich Sie um Ihre Mobilnummer bitten, damit ich Sie so schnell es geht, informieren kann?“)
- Wenn es eilig hat, Wörter nutzen wie: ich stelle SCHNELL zu Frau Berger durch.. Das ist die Sekretärin von unserem Spezialisten für....“) oder: Ich kann Sie SOFORT durchstellen.

### Wenn Sie non-verbale Strategien besser integrieren wollen:

Unter Säugetieren gilt nur der als ungefährlich, der das gleiche tut.

- Stehen Sie auf, wenn ein Mandant in den Raum kommt.
- Sprechen Sie ihn bei seiner Ankunft mit seinem Namen an, BEVOR er Sie begrüßt (nur wenn keine Missverständnisse möglich)
- Die Namen von Erstbesuchern lesen Sie ja auf Ihrer Liste.
- Bieten Sie von sich aus an, die passende Anwältin anzurufen.
- Bieten Sie an, den Mantel abzunehmen (auch bei Männern!!)
- Stehen Sie auch auf bei Kurieren. Es ist IHR TERRITORIUM.
- Stehen Sie auf, wenn ein Gast mit Anwalt aus dem Konferenzraum kommt!
- Gehen Sie entgegen. Begleiten Sie den Weg zur Garderobe.
- Bleiben Sie dabei ruhig im Hintergrund; vielleicht will der Anwalt mit dem Mantel helfen?
- Auch wenn er das mit dem Mantel ablehnt: Noch stehen bleiben, etwas in den Hintergrund gehen, wenn der Anwalt ihn zum Fahrstuhl begleitet,
- Aktiv nach Ausfahrticket / Taxi fragen



**ACHTEN SIE BITTE IMMER MEIN © COPYRIGHT!  
DANKE FÜR IHR INTERESSE!**

**Johanna Busmann**  
busmann training@, hamburg  
tel: 0171 1244321

mail: [info@busmann-training.de](mailto:info@busmann-training.de)

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

