



# "Keine zweite Chance für den ersten Eindruck"

Von Johanna Busmann, Hamburg

## Gestolpert wird im Kopf, gewonnen auch!

Zunächst ein kurzer Blick auf das wichtigste aller Geschäftsfelder - auf das Areal zwischen den Ohren eines Junganwalts:

Der Wettbewerb im Anwaltsmarkt ist für Junganwälte unbestritten hart, die Erst-Orientierung bewirkt oft eher Wankelmut, und der Blick auf's Konto lässt ihm zumindest am Anfang seiner Karriere Tag und Nacht keine Ruhe!

## Inhalt: In Standardsituationen helfen diese Tipps:

- I. Vorrede: Zunächst drei eher philosophische Grundregeln:
- II. Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck!
  1. Mandantengespräch
  2. Mitarbeiterführung
  3. Selbstmanagement
  4. Akquisition
  5. Einwandbehandlung
  6. Kleidung
  7. Mandantenveranstaltungen

## I. Vorrede: Zunächst drei eher philosophische Grundregeln:

Sie sortieren sich immer nur selbst aus dem Wettbewerb aus.

Das tun Sie, frei"willig" und selbsttätig. Keine schlimme Konjunktur, kein anachronistisches Standesrecht und erst recht kein noch so böser Mitbewerber hatte jemals die Güte, dies für Sie zu erledigen.

Auch „schwierige“ Mandanten mit „überhöhten“ Ansprüchen, „inkompetente“ Richter oder „zickige“ Sekretärinnen hatten und haben faktisch nicht die Macht, Ihnen gegen Ihren Willen Schwierigkeiten zu bereiten.

### • Nur was Sie selbst verantworten, können Sie auch ändern!

Erfolgreiche Anwälte erleben Schwierigkeiten stets als Gradmesser für ihre Entfernung zum Ziel. Je größer ihre Schwierigkeit, desto intelligenter ihre Strategie.

Sie dokumentieren durch Ihre Vorbereitung, durch Ihren Auftritt, durch Ihre Empathie und Flexibilität, durch Ihre aufmerksame Geduld, durch Ihre marktrelevante Fokussierung, durch ihre kongruente Non-Sprache, durch ihr stets lösungsorientiertes „Nein“ und ihr stets klares „Ja“ ihren Spaß an Lösungen. Ihre saubere Zielführung dient der Umgebung und ihnen selbst als Kompass, und Ihre aus dem Ziel folgende strategische Kommunikation macht deutlich, dass sie nur einknicken, wenn sie sich das zuvor bewusst vorgenommen haben. Erfolgreiche Anwälte sind durch Niederlagen jederzeit motiviert, ihre Methoden zu überdenken, NICHT jedoch ihr Ziel. Den sie wissen:

### • Ziele sind stets immobil, Methoden variabel.

Niemals umgekehrt! Kennen Sie dagegen Anwälte mit erstaunlich inkongruenten Botschaften und schmerzhaft inkongruenten Auftritten? Sie wollen „den Mittelstand beraten“ und haben statt dessen eine lustlos klingende Sekretärin am Telefon. Sie wollen „durch Vorträge akquirieren“ und langweilen statt dessen ihre Zuhörer. Sie wollen „durch ihre Fähigkeiten punkten“ und texten statt dessen ihre Mandanten zu. Sie wollen „ihre Mitarbeiter motivieren“ und verzichten ihnen gegenüber auf kristallklare Ansagen.

## II. Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck!

In den folgenden sieben Alltags-Situationen bringen sich Anwälte traditionell in Schwierigkeiten. Ich skizziere jeweils selbst erlebte anwaltliche Lieblingsfehler, kommentiere sie und beschreibe die Lösung:

### 1. Mandantengespräch

Der Mandant sitzt vor Ihnen und Sie legen los: „Was kann ich für Sie tun?“ Sie schauen während der Schilderung den Sprecher an, runzeln die Stirn, schütteln den Kopf.

Nach wenigen Minuten unterbrechen Sie ihn: „Wann genau hat er das gesagt? Vorher oder nachher?“ Kurz darauf wieder: „Moment! Das muss ich genauer wissen.“

Ihre Sekretärin kommt mit der Unterschriftenmappe rein und sagt: „Wenn Sie das kurz unterschreiben würden? Ich wollte dann Feierabend machen.“

Während sie noch da ist und Sie auf Ihre Unterschriften schauen, fragen Sie, vage in Richtung Ihres Mandanten: „Wer war dabei anwesend?“

#### Kommentar:

Eine ruppige und selbstgefällige Inszenierung. Mandantengespräche sind Akquisitionsveranstaltungen. Kunden gewinnen und halten Sie nicht durch die Sache, sondern durch das Gefühl des Vertrauens, das Sie beim Mandanten hervorrufen. Die Grundhaltung: „Der Mensch ist unwichtig; ich häufe Informationen an“ lässt Rückschlüsse auf die mentale Organisation und die daraus folgende Prioritätenliste des Anwalts zu.

#### Lösung:

Wenn du was von jemandem willst, lass ihn reden. Ein Mandantengespräch ist eine Einrichtung, in deren Verlauf sich ein Profi und ein Nicht-Profi über eine Herausforderung unterhalten, die professionell geregelt werden soll und dafür unprofessionellen Input benötigt.

Der eine kann also nicht ohne den anderen! Daraus folgt: Beheimaten Sie den Mandanten! Interessieren Sie sich für SEINE Welt! Fragen Sie! Fürchten Sie bitte nicht, dass das Gespräch lange dauert (strukturierte Gespräche sind automatisch kurz!) sondern fürchten Sie, dass es nicht empathisch auf den Mandanten wirkt!

Er soll sich bei Ihnen trotz und wegen seines Problems wohl fühlen. Sie geben stets, was er braucht:

### Ihr Erstgespräch hat – neben der Rechtsberatung – sieben Stationen:

- Was ist der Kern Ihres Problems?  
Sie lesen den Kern des Falles schon von Ihrem Telefonzettel ab, denn eine trainierte Sekretärin ermittelt diesen beim Ersttelefonat und teilt ihn Ihnen mit!
- Was ist Ihr Ziel?  
Der Mandant macht das Ziel, Sie den Weg dorthin. Nicht umgekehrt.
- Wie wird bezahlt?  
Honorarfragen gehören ins Erstgespräch. Leiten Sie sie stets ein mit folgender Formulierung: „Und nun würde ich Sie gern, Herr Berger, wenn es Ihnen recht ist, über die Kosten informieren, die auf Sie zukommen könnten.“
- Wie kamen Sie auf unsere Kanzlei? Welche meiner Marketingstrategien „greift“? Kann ich die Anzeige in den gelben Seiten im nächsten Jahr streichen oder mache ich sie größer?

- Wie läuft das Mandat ab?  
Strategische und taktische Fragen, Chronologie, Arbeitsabläufe, Pflichten und Rechte vor Gericht etc.
- Hausaufgaben:  
Papiere ordnen. Anrufe tätigen. Bescheinigungen besorgen. Pläne nachsehen. Zeugenlisten erstellen etc. Der Mandant muss die Aufgabe nur SCHAFFEN können. Fragen Sie ihn, ob er „bis Donnerstag 14.30 Uhr“ die Unterlagen bringen kann. (enges zeitliches Korsett) Falls ja, lassen Sie diesen Termin von Ihrer Sekretärin eintragen. (Kontrolle)
- Assistentin jedem Erstmandanten vorstellen:  
Sie gehen mit Ihrem neuen Mandanten in Ihr Vorzimmer. „Und dies ist Frau Bauer. Mit ihr haben Sie ja schon telefoniert. Frau Bauer, das ist Herr Berger. Wir begleiten Herrn Berger in einer Vertragsangelegenheit. Bitte kopieren Sie schon einmal die Vollmacht und die Honorarvereinbarung, dann (jetzt zu Herrn Berger) können Sie sie gleich mit nach Hause nehmen. Frau Bauer ist in meinem Team zuständig für die Abschriftenversendung, sie macht meinen Terminkalender, und sie weiß als erste, ob Ihr Gutachten eingetroffen ist. In allen rechtlichen oder taktischen Fragen dagegen rufen Sie bitte mich an. So wissen Sie, wie die Aufgaben in unserem Team verteilt sind.“ Allein der letzte Teil reduziert die Anzahl der unnötigen Stress-Anrufe um 2/3, setzt Ihr Personal in Szene und hält Ihnen organisatorische Anfragen vom Leib.

## 2. Mitarbeiterführung

Zu wenig konstruktive Kritik, viel zu wenig Lob! Ihre Mitarbeiterin ist in dieser Woche zum zweiten Mal zu spät gekommen.

Sie sprechen sie auf dem Flur zwischen zwei Mandantengesprächen darauf an und sagen: „So geht das aber nicht. Sie sind nicht so zuverlässig wie wir am Anfang dachten. Ist Ihnen eigentlich klar, dass Sie dadurch alles durcheinander bringen? Wenn das noch mal passiert, müssen wir die Konsequenzen tragen.“

### Kommentar:

Destruktive Generalisierungen und unklare Anweisungen ruinieren Atmosphäre und Motivation! Personalführung ist für viele Anwälte ein Buch mit sieben Siegeln. Eine schlechte oder abwesende Führung produziert messbar Krankenstand und Fluktuation.

Es ist allein Chefsache, die Mitarbeiterin (zu Pünktlichkeit, Eigeninitiative, Lösungsorientierung etc.) zu BEWEGEN. Motivation fehlt niemals generell.

Führung funktioniert immer „top-down“. Mit anderen Worten: Sie müssen vorleben, was Sie von anderen erwarten.

Wenn Sie reibungslose Abläufe wünschen, stellen Sie dafür die Struktur her! „Zickenkrieg“, mehrfache Fehler und schlechte Arbeitsatmosphäre sind IMMER eine Folge unzureichender Führung durch Sie!

### Lösung:

Jede Verallgemeinerung MUSS fehlen! Der Chef konstruiert das Dach; seine Mitarbeiter räumen die Zimmer ein. (nicht umgekehrt!)

Mitarbeiterführung ist immer ein pro-aktiver, durchdachter, taktischer Vorgang, der durch Delegation, feed-back und Vertrauen lebt!

Kritikgespräche sind stets Vier-Augen-Gespräche mit festem Termin im Zimmer der Führungskraft.

Überprüfen Sie vor jedem Kritikgespräch Ihren Eigenanteil (!) an der Entstehung eines Problems: Ist die Mitarbeiterin fachlich gut genug? Ist sie an der richtigen Stelle Ihrer Kanzlei eingesetzt? Benachteiligen Sie sie? Über- oder unterfordern Sie sie?

Sind Sie selbst unangemessen hart oder weich gewesen – oder gar unklar? Mitarbeiterführung muss für beide Seiten absolut berechenbar sein.

Kritik soll deshalb eine Kritik an der konkreten Leistung, am konkreten Verhalten, an einer (!) einzigen konkreten, benennbaren Situation sein - und nicht an der Persönlichkeit.

### Hier ist Ihr feed-back-Viererschritt:

- „Mir ist am (Datum, Uhrzeit) aufgefallen, dass Sie ...(Fehlverhalten „x“ benennen)
- Dadurch konnte ich ... nicht schaffen (Ihren persönlichen Nachteil aus dem Verhalten „x“ benennen)
- Und deshalb wünsche ich mir, dass Sie... (Verbesserungswunsch sagen)
- Wie können Sie das sicher stellen?“ (Delegation)

Keine Delegation ohne Kontrolle! Und: Delegiertes Material bedeutet eine Bringschuld der Mitarbeiter, eingerichtet durch Sie.

Kontrolle heißt also NIE, dass Sie hinter einem Ergebnis herlaufen, sondern das Ergebnis wird Ihnen zu einer vorher festgelegten Zeit GEBRACHT!

## 3. Selbstmanagement

Eine Fachanwältin für Arbeitsrecht in einer Kleinstadt hat 5 Jahre Berufserfahrung. Sie ist aus einer Einzel-Kanzlei vor einem Jahr als jüngste und als einzige Frau in die jetzige arbeitsrechtlich spezialisierte Kanzlei gekommen.

Ihre drei männlichen Kollegen haben traditionell die „lohnenden Mandate“ (Zitat).

Sie erhält „nur Arbeitnehmermandate“ (Zitat) - in dem Haus deutlich die Minderheit. Alle drei Arbeitsrechts-Kollegen beraten und vertreten mittelständische Unternehmer, obwohl einer von ihnen „nicht einmal Fachanwalt ist“ (Zitat).

Keiner „von ihnen gibt Mandate ab, und jeder ist froh, die Kündigungsschutzverfahren los zu sein“ (Zitat).

### Kommentar:

Wenn Sie ohne Ziel aus dem Haus gehen, dürfen Sie sich nicht wundern, wo Sie ankommen!

Haben Sie eigentlich sich schon einmal klar gemacht, dass Sie jeden Morgen alle Begleitumstände Ihres kommenden Tages selbst wählen? Wohin Sie gehen? Mit wem? Welchen Beruf Sie heute ausüben wollen? Und wie Sie das heute tun? Und warum Sie das tun? Mit wem Sie streiten? Mit wem Sie sich vertragen? Mit wem Sie lachen? Wen Sie anschweigen? Welche Fähigkeiten Sie heute nicht zeigen? Welche dagegen im Überfluss? Was Sie über Ihren Kollegen und sich heute denken? Wann und wohin und mit wem Sie zurückkehren? Und wozu? Und was in der Zwischenzeit mit und in Ihnen passiert?

Nicht immer ist Ihre Wahl bewusst getroffen. Doch was ändert das schon? Auch wer wiederkehrenden Frust oder unwiderstehlich charmante Glückssituationen unbewusst produziert, produziert sie.

Fakten schaffen Sie so oder so. Und noch etwas ist in beiden Fällen sicher: Ihre Wahl ist in jedem Fall aktiv.

Handeln und Unterlassen, Verursachen und Dulden, Bewegung und Starre sind zwei Seiten derselben Medaille. Beides sind jeweils gewählte, vorher von Ihnen selbst entschiedene Aktionen.

Der Wirkung ist es immer gleichgültig, ob Sie sie bewusst oder unbewusst herbei führen!

## Lösung:

Love it - leave it - change it.

Ihre Kollegen "geben nichts ab" und Sie grämen sich. Gram macht krank, und Sie sollten selbstkritisch Ihre Prioritäten und Ihre hieraus folgende Zielführung untersuchen. Ihnen stehen hierfür drei Kategorien zur Verfügung:

- Love it: Lieben Sie, was Sie herbeigeführt haben; Sie haben es mit erschaffen! Leitfragen: Durch was bleiben Sie dennoch? Was mögen Sie so sehr, dass Sie bleiben? Welchen Vorteil haben Sie, es zunächst alles beim alten zu lassen? Wie können Sie Ihre Spezialisierung auf Kündigungsschutzverfahren so ausbauen, dass Sie damit richtig bekannt werden?
- Leave it: Verlassen Sie Ihren jetzigen Zusammenhang; er tut Ihnen nicht gut. Ihre Leitfragen: Was wäre die durch Sie hergestellte Alternative? Was genau wäre woanders besser? Was werden Sie unternehmen, damit Ihr Einstieg beim nächsten Mal eindeutiger wird? Wie werden Sie Ihre Positionierung in der nächsten Kanzlei einrichten?
- Change it: Verändern Sie Ihren jetzigen Zusammenhang; er ist glücklicherweise Resultat Ihres Verhaltens (hier: Ihrer Duldung!). Ihre Leitfragen: Was hatten Sie bereits selbst unternommen, um Unternehmer-Mandate zu erhalten? Welche Arten von Durchsetzung Ihren beiden Kollegen gegenüber haben Sie bereits versucht? Welchen Vorteil bieten Sie den beiden Kollegen, damit diese abgeben? Welche Allianzen oder Unterstützer haben Sie? Welche eigenen Akquise-Möglichkeiten haben Sie bereits versucht?

## Jammern fällt also aus.

Verabschieden Sie sich vom Opfer-Status, denn der ist verführerisch bequem, unrealistisch und gefährdet langfristig Ihre Gesundheit.

Werden Sie „Täter“ in Ihrem Leben.

Bedenken Sie: Nur was Sie selbst verantworten, können Sie auch selbst ändern.

## 4. Akquisition

Sie sitzen erstmals einem Interessenten gegenüber, den Sie in Ihrem Tennisclub kennen gelernt haben.

Beim Bier hatte er angedeutet, in seiner Tischlerei nicht weiter zu wissen.

Die Auftragslage sei seit Jahresbeginn schlecht, und vermutlich müssten zwei seiner fünf Mitarbeiter das Unternehmen verlassen.

Sie schildern ihm nun im Erstgespräch, worauf Unternehmer im Arbeitsrecht achten müssen.

Sie schildern alle Eventualitäten. Sie sparen nicht mit Warnungen.

Sie sagen, was alles schief gehen kann. Sie gratulieren ihm, dass er wenigstens keinen Betriebsrat hat.

Sie schildern drei andere Fälle, in denen Sie erfolgreich waren. Sie erklären, dass Sie als Fachmann schon wissen, wie es geht und dass er sich keine Sorgen machen muss.

Sie leiten die Honorarfrage ein mit „jetzt müssen wir noch über's Geld reden“. Sie erläutern, worauf er besonders achten muss.

Als er nach Ihrem neun-minütigen Monolog endlich selbst zu Wort kommt, sagt er: „Ich überleg es mir“ und steht auf.

Sie rufen gerade noch hinterher: „Viel Zeit haben Sie aber nicht mehr!“ und denken, als er weg ist:

„Merkwürdig, wenn er ein Problem hat, sollte er es doch lösen wollen!“

## Kommentar:

Akquisition misslingt durch die unaufhaltsame Absonderung unbestreitbaren Wissens; sie gelingt durch die zurückhaltende Empathie gegenüber dem Probleminhaber!

Anwälte reden zu viel und fragen zu wenig. Sie bilden sich ein, dass Fachwissen zur Überzeugung neuer Klienten ausreichen könnte.

Alle Akquisitionsstrategien sind trainierbar – nur die wichtigste nicht: der Wille

## Lösung:

Akquise ist im Anwaltsalltag eine A-Aufgabe – und damit nicht delegierbar und nicht verschiebbar! Wollen Sie wirklich alte Mandanten zurück gewinnen, bestehende halten und neue akquirieren? Dann halbieren Sie zunächst die Anzahl Ihrer Worte und im selben Moment verdoppeln Sie die Anzahl Ihrer Fragen!

## Sind Sie akquisestark?

Dann ist Ihre Mitarbeiterführung fordernd und fördernd, Ihre Mandantenveranstaltungen sind gut geplant.

Sie bieten spannend-verständliche Vorträge, zurückhaltende Kanzlei-Präsentationen, einen flexibel-aufmerksamen Telefonservice, eine Nutzenorientierte Broschüre, eine "corporate identity" in äußerer Form sowie eine kommunikationsstarke Unternehmenskultur nach innen.

Sie betreiben die Ausweitung eines Mandats, während Sie die Rechnung überreichen, Sie würdigen positiv den Wettbewerb und bieten jedem Interessenten einen direkten Leistungsvergleich an.

Sie nehmen Ihre Kanzlei- und Selbstpräsentation ausschließlich aus Kundensicht wahr und optimieren beides permanent. Sie schätzen Einwände und Kritik als Hinweise auf Lernbedarf und präsentieren ein "Nein" stets mit Lösung.

Sie werben Ihre Assistentin aus einem 4-Sterne-Hotel ab, verpflichten sie (und sich selbst) zu regelmäßigem, gegenseitigen feed-back und binden sie fest in das Akquiseteam ein.

Sie sprechen eine laientaugliche Sprache, optimieren Ihr Beschwerdemanagement durch pro-aktive Auftritte und gehen niemals ohne Ziel aus dem Haus oder ans Telefon.

Allerdings: Alles an der Akquise ist lernbar, nur das Wichtigste nicht: der Wille!

## 5. Einwandbehandlung

Anwälte fürchten Einwände, statt sie zu nutzen. Der Mandant sagt im Gerichtsflur zu Ihrem größten Entsetzen: „Sie haben sich nicht genug für mich eingesetzt“. Sie antworten ihm mit zehn sprachlichen Möglichkeiten, diesen kleinen Konflikt zu einem Krieg auszuweiten:

- Verharmlosung: "Immerhin haben wir doch das Geld."
- Verschiebung: "Das Gericht hat da eine Rechtsauffassung vertreten."
- Gegenangriff: "Das können Sie schlecht beurteilen."
- Rechtfertigung: "Ich kam ja nicht zum Zug; bei dem Richter."
- Zurechtweisung: "Das war doch Teil unserer Strategie."
- Übergehen: "Die jetzt notwendigen Schritte wären..."
- Ablenkung: "Wenn Sie mich fragen, es wäre jetzt am besten,..."
- Vortrag: "Sind Sie sich darüber im klaren, dass ..."
- Sarkasmus: "Dann machen wir's beim nächsten Mal besser."
- Opferstatus: "Wie man es auch macht; es ist immer falsch."

## Kommentar:

Destruktiv wirkende Reaktionen verschlimmern den Konflikt; die stammhirnlichen Impulse Flucht und Kampf werden zuverlässig verstärkt durch aggressiv oder unterwürfig wirkende Szenarien. Attacken, Einwände und Widerstände gehören zu

Ihrem Alltag wie das Salz zur Suppe. Ihre Aufgabe: sie zu nutzen, indem Sie sie neutralisieren.

Unterscheiden Sie dabei unbedingt zwei Arten von Kritik: die berechnete und die unberechnete. Wenn Ihre Kanzlei einen Fehler gemacht hat (besonders bedrohlich: nicht erfolgte Rückrufe) entschuldigen Sie sich sofort und selbst und erläutern, wodurch Ihr Vergehen zustande kam; alles das bitte BEVOR der Mandant das dritte Mal anrufen muss!!!! Im anderen Fall reichen Fragetechniken zur Neutralisierung schlecht gelaunter und nicht spezifizierter Attacken.

## Lösungen:

Wer fragt, führt! Neutralisieren Sie alle Arten von Attacken und nicht spezifizierten Einwänden durch offene Fragen: Mandantenpolterei wie etwa „Sie sind Dienstag schon wieder in Urlaub? Wann arbeiten Sie überhaupt?“ beantworten Sie durch: „Was kann ich vor meinem Urlaub für Sie tun?“ Das zwingt den Angreifer zum Denken und aktiviert sein Denkhirn. Dadurch legen Sie sein Stammhirn lahm. (Er kann nicht mehr draufhauen und nicht mehr abhauen!)

Der Richter kritisiert Sie: „Sie haben die Akte gar nicht gelesen“ und hört von Ihnen die sachlich wirkende Frage: „Über welchen Teil der Akte sprechen Sie im Moment, Herr Vorsitzender?“

Ihr Gegner fährt Sie in öffentlicher Verhandlung an: „Das sieht der BGH allerdings anders“, und Sie parieren: „Auf welches Urteil beziehen Sie sich, Herr Kollege?“

## 6. Kleidung

Sie sind der neue Insolvenzberater eines Hamburger mittelständischen Umzugsunternehmens und halten Ihren Antritts-Vortrag vor 80 von der drohenden Insolvenz betroffenen gewerblichen Mitarbeitern eines Familiengeführten Umzugsunternehmens.

Diese tragen gewöhnlich 80 kg schwere Kartons, Sie dagegen – motiviert von Ihrer Gewohnheit, besonders überzeugend wirken zu wollen - tragen Ihren dreiteiligen Anzug, Einstecktuch, Krawatte und handgenähte Schuhe.

## Kommentar:

Inkongruente Non-Sprachen machen kongruente Sprachen sehr schwierig. Was immer Sie durch Ihre Kleidung ausdrücken WOLLEN, ist unerheblich. Erheblich ist, was Sie dadurch FAKTISCH ausdrücken.

In diesem Fall konnte ich den Anwalt gerade noch rechtzeitig dazu verleiten, Krawatte, Einstecktuch und Weste abzulegen. Ich konnte ihn auch dazu bewegen, sich während dieser Rede NICHT hinter das in der Kantine vorbereitete Rednerpult zu stellen, sondern sich auf einem Barhocker DIREKT vor den Mitarbeitern zu platzieren, das Mikro in der Hand zu halten und die Sprache der Hörer zu sprechen.

Er drückte als erstes aus, was zwischen den Ohren der Hörer – und nicht zwischen seinen Ohren! - vor sich ging. Er dialogisierte seinen Monolog und erreichte so eine große Aufmerksamkeit und viele Zwischenfragen.

## Lösung:

Kleiden Sie sich eine Spur besser als das Gros Ihrer Ziel-Mandantschaft!

Es ist eine hohe Kunst, eigene Befindlichkeiten und Gewohnheiten sowie die eigene Tagesform HINTER den Bedarf und den Usus des Gesprächspartners zu stellen. Werden Sie also Künstler in eigener Sache!

Diese Devise betrifft auch Assistentinnen, sofern sie Kundenkontakt haben!!!! Weg mit sichtbaren Piercings, ungepflegten Frisuren, großem Dekolleté, zu viel oder zu wenig Make-up, riechbarem Essen im Büro, Miniröcken, Frustminen am Empfang... etc.



## 7. Mandantenveranstaltungen

Mandantenveranstaltung in Ihrem Haus. Ihr Chef hat gerade einen Vortrag gehalten. Small-talk, finger-food, Sekt an Stehtischen im Foyer Ihrer Kanzlei.

Sie stehen in einer Gruppe mit Ihren Kollegen, haben Sekt in der Hand und unterhalten sich über Ihren Ski-Ausflug am letzten Wochenende.

Drüben entdecken Sie zwei Ihnen unbekannte Herren, die gewiss nachher mit Ihrem Chef sprechen wollen.

Sie freuen sich über das ungestörte Bier mit Ihren Kollegen.

### Kommentar:

Eine selbstgefällig und arrogante Inszenierung, wenn Sie und Ihre Kollegen lachend in der Ecke stehen und die Gäste nicht oder unzureichend begrüßen und begleiten.

In dieser Kanzlei wird Geld nicht investiert sondern ausgegeben!

### Lösung:

SUPER-TABU: Gäste(-gruppen) ohne Anwalt oder Anwalts(-gruppen) ohne Gast! Eine Mandantenveranstaltung ist das genaue Gegenteil von einer Party. Sie bedeutet für alle harte Arbeit: JEDER Mitarbeiter der Kanzlei ist an diesem Abend Gastgeber, hat sich demzufolge um jeden Gast zu kümmern: Garderobe, Essen, Trinken, den Ausblick, die Geschichte des Hauses und der Stadt zu erklären, ihn nach seiner Anreise fragen, ihm andere Gäste vorstellen und sich anderen Gästen pro-aktiv und mit „Andockstationen“ vorstellen, sie in einen lockeren small-talk verwickeln. Er muss JEDES Gesprächsthema „down-sizen“, also zu einem harmlosen Niveau führen.

Die „Staffelübergabe“ muss geübt werden, also das zuverlässige Ablösen des „informellen Führers“ (das ist hier der Vortragende) aus seiner derzeitigen Gesprächsgruppe durch Sie, damit er weitere Gäste des Abends begrüßen kann. Grundregeln für die „Staffelübergabe“, wenn Sie nicht selbst der Vortragende sind.

Sie

- nähern Sie sich langsam und aufmerksam der Gruppe, in der der „informelle Führer“ zur Zeit ist
- machen Sie sich dabei für ihn sichtbar, bitte nicht hörbar – und suchen Sie Blickkontakt zu ihm, bis er Sie in die Gruppe holt
- werden durch ihn der alten Gruppe vorgestellt, nicht andersrum!
- richten Sie sich darauf ein, kurz danach die Gruppe allein zu „führen“.
- Halten das Niveau des Gesprächs „flach“, damit auch jeder Nicht-Jurist in jeder Sekunde LOCKER einsteigen kann in das Gespräch
- verschieben alle Fachgespräche auf die nächste Woche / den nächsten Tag

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)

