



Kanzlei-Coaching: Weg mit dem Schlendrian

Von Johanna Busmann, Hamburg

Wer Kanzeikultur ändern will,

greift in jahrelang erprobte und inzwischen nur noch unbewusst praktizierte, destruktiv wirkende und gewohnheitsgemäß erduldeten Verhaltensweisen auf allen Hierarchieebenen der Kanzlei ein.

Endlich!

Anwaltskanzleien sind ja nicht gerade als Wellness-Oasen bekannt.

Wir schauen jetzt durch das Schlüsselloch in eine kleinere Kanzlei mit sechs Anwälten, acht Rechtsgebieten und zehn Mitarbeiterinnen.

Der Schlendrian hatte vor längerer Zeit hier Einzug gehalten.

Er war bei Mandanten und Mitarbeitern ungefähr so beliebt wie die Staubkörnchen unter dem Sofa.

Der Schlendrian zeigte sich täglich.

Je mehr er übersehen und überhört wurde, desto unerbittlicher forderte er sein Recht. Manche Bewohner des Hauses ergaben sich dem Schlendrian äußerst bereitwillig und

- ersetzten Mitarbeiterführung in der Kanzlei durch gebrüllte Befehle
- vermieden ernst gemeintes Lob
- verwechselten Kritik mit „Nörgeln im Ärgerstatus“
- grüßten nur Richter, Kollegen und ihre eigene Grandiosität
- vermieden Anweisungen aller Art
- transportierten ungebremst und divenhaft privaten Ärger ins Büro
- ließen täglich mehrere Stunden lang nach den passenden Akten suchen
- „Dringende Fristsachen“ kurz vor Feierabend
- bewerteten Paragrafenkenntnis höher als Arbeitsatmosphäre
- inszenierten sich in Partnersitzungen als defizitäre Einzelkämpfer
- ließen unwirsche Begrüßungen von Gästen am Empfang zu
- duldeten Unpünktlichkeit, vor allem die eigene
- führten selbst ihre Terminkalender (es gab in der Kanzlei vier unterschiedliche!!)
- ersetzten effiziente Akquise durch Angeberei und Verallgemeinerungen
- würzten ihre Mandantenkontakte durch rechtstechnische Ergüsse
- tolerierten nabelfreie T-Shirts und sichtbare Tattoos am Empfangspersonal
- hörten nicht auf ihre Assistentinnen
- ließen Aufstiegskriterien für den Partnerstatus im Dunkeln
- rollten die Augen über den „Zickenkrieg“ im Notariat
- ließen Mandanten warten
- übersahen täglich Müllsäcke auf dem Kanzleiparkplatz
- diktierten nuschelige Texte mit falscher Interpunktion aufs Band
- wehrten sich gegen allwöchentliche Schnittblumenlieferungen

Diese Themen sind geeignet, den Schlendrian zu besiegen:

1. Gebot: Wo der Wille ist, braucht es nur noch gute Lehrer!
2. Gebot: Alle müssen mitmachen!
3. Gebot: Seien Sie pünktlich!
4. Gebot: Lieben Sie Früh- oder Spätschichten!
5. Gebot: Leben Sie Verlässlichkeit vor!
6. Gebot: Optimieren Sie Ihre Partnersitzungen"
7. Gebot: Empathie:
8. Gebot: Aufmerksamkeit:
9. Gebot: Beschwerdemanagement:
10. Gebot: Fehlertoleranz:
11. Gebot: „MMM“
12. Gebot: Arbeitszeiten
13. Gebot: Feed-back Systeme
14. Gebot: Mitarbeitergespräche
15. Gebot: Anweisungen
16. Gebot: Servicesprache

Fazit (Kanzlei 6 Anwälte, 11 Assistentinnen)

Fazit nach einem zweitägigen „Kultur-Coaching“:

Gemeinsame Liebeserklärung an unsere Sekundärtugenden:

- Ans Telefon lassen wir nur „Plaudertaschen“. Unsere besonders geschulten Mitarbeiter sind die Visitenkarte der Kanzlei.
- Wir sind immer pünktlich. Auch bei Rückrufen! Auf uns warten die Arbeit, die Familie und der Tennisplatz, nie jedoch Mitarbeiter und Mandanten.
- Wir rufen immer pünktlich zurück.
- Fristen verfügen wir am Tag des Eingangs. Zwei Tage vor Ablauf gehen sie spätestens raus.
- Wir sind besonders während der Mittagspause durch geschultes Personal erreichbar.
- Unsere Assistentinnen regeln die gesamte Organisation, auch unsere Terminkalender!
- Wir sagen niemals ein „Nein ohne Lösung“.
- Wir lieben Beschwerden und machen jede zu einem neuen Mandat! Wir nehmen sofort Kontakt auf, entschuldigen uns, fragen nach weiteren „Optimierungsvorschlägen“ und präsentieren Lösungen.

- Wir pflegen unsere Kundenkartei akribisch! Alle Besonderheiten des Mandanten notieren wir, damit wir unsere Kommunikation individualisieren können.
- Wir stellen unsere Mitarbeiter unseren Kunden vor und bringen sie damit in eine eigene Machtposition. Zuständigkeiten und Kompetenzen der Mitarbeiter sind den Mandanten bekannt; wir reduzieren allein dadurch unsere Telefonzeiten um ein Drittel!
- Wir verwenden eine sexy Servicesprache – auch untereinander! Nie wieder sagen wir: „Das geht nicht“. Wir bieten zu jedem "Nein" eine Lösung.
- Wir lieben Referenzkunden und danken unseren Mandanten für jede Weiterempfehlung.
- Untereinander grüßen wir uns mit Namen. Wir sagen Danke und Bitte. Wir fragen, statt zu erklären, zu bewerten oder lösungslos zu kritisieren.
- Wir loben und kritisieren immer sofort und immer einzelne Verhaltensweisen, niemals die ganze Persönlichkeit. Bei Kritik sagen wir Lösungen. Das gilt auch hierarchie-übergreifend.
- Fehler werden sofort zugegeben und nicht wiederholt. Das gilt besonders für Kommunikationsfehler bei uns Anwälten (Seminarprogramm rechtzeitig weiterleiten. Mitarbeiter sofort und im Detail kritisieren, nie wieder „richtungslos nörgeln“! Sofort delegieren!)
- Wir honorieren Organisationsvorschläge und fragen unsere Mitarbeiter, wie sie sie umsetzen würden. Unsere Mitarbeiter machen dafür ein Basis-Konzept.
- Unsere Mitarbeiter machen ihre Urlaubspläne komplett selbst, wie sie auch untereinander dafür sorgen, dass unser Telefon mittags immer besetzt ist.
- Alle unsere Briefe und E-mails haben verständliche und gut fokussierte Betreffzeilen und respektvolle Ansprachen. Niemals geht es zu leger zu! Niemals zu stocksteif!

Organisation

Kosten

2400 Euro + MWSt. + Reise + Übernachtung / Tag.
Zweitägige Veranstaltung empfohlen!

Fragebogen zur Ermittlung des Lernbedarfs

Jeder Teilnehmer kreuzt seinen Lernbedarf in einem Fragebogen an. Aus den Ergebnissen erstelle ich das maßgeschneiderte Programm.
Die Kanzlei wertet die Fragebögen aus und sendet das Ergebnis spätestens eine Woche vor Seminar.

Einladung zum Seminar

Bitte rechtzeitig. Jeder erhält dieses Standardprogramm zum Verbessern. Jeder erhält das Schlussprogramm etwa eine Woche vor Seminar.

Beachten Sie: Wer sich zur Teilnahme verpflichtet fühlt, blockiert andere und sich selbst beim Lernen.

Organisation / Technik

Der Konferenzraum (incl. Umgebung) ist leise, hell und groß genug für Übungen außerhalb des Tisches.

Flipchart + funktionierende Filzstifte. Tisch mit 4 Stühlen vorn. Kein Referententisch. Keine Technik.

TN-Tische in U-Form bei mehr als 6 Personen, Namensschilder auf Tische.

Mittagessen ins Haus holen, gewünschte Pausenzeiten mir schriftlich mitteilen.

TN verlassen das Seminar nicht außerhalb der Pausenzeiten, um etwas zu arbeiten.

Teilnehmerzusammensetzung

Faustregel für Mischung der Hierarchien: Alle TN müssen im Seminarthema - derzeit oder künftig - dieselben Anforderungen von außen erfüllen. Beispiel: „Umgang mit schwierigen Mandanten“ vereint im Training Seniorpartner mit Telefonservice; beide lernen dasselbe.

Teilnehmerzahl

Bis zu fünf Personen im Intensivtraining.

Unbegrenzte Teilnehmerzahl bei Einführung in das Thema.

Ich freue mich auf Sie!



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

Johanna Busmann
busmann training@, hamburg
tel: 0171 1244321

mail: info@busmanntraining.de

www.anwalts-akquise.de
www.anwalts-coach.de

