



Lernbedarfs-Fragebogen: Umgang mit schwierigen Mandanten

Von Johanna Busmann

I. Grundsätzliche Bereitschaft

Würden Sie gern an einem in-house Kommunikationstraining zum Thema „Schwierige Mandanten“ in Ihrer Kanzlei teilnehmen? (bitte ankreuzen)

- Für mich persönlich ist eine Schulung im weitesten Bereich Kommunikation momentan nicht sinnvoll oder notwendig.
- Für mich persönlich ist eine Schulung im weitesten Bereich Kommunikation immer interessant.
- Kommt auf die Themen / Schwerpunkte an.
- Meine Antwort ist von anderen Faktoren abhängig:

II. Weitere Themen:

Zu welchen der folgenden weiteren Themen würden Sie gern einmal ein In-house Seminar besuchen?

Ihre Antwort ermittelt Ihren Fortbildungsbedarf.

- Akquisitionstraining
- (Kanzlei-)Präsentation, Vorträge, Kurzmonologe
- Verhandlungen (für außergerichtliche Verhandler)
- Zeugenvernehmung (für gerichtliche Verhandler)
- Mitarbeiterführung (Motivation, Kritikgespräche, Zielvereinbarung)
- Leistungspräsentation in Small-talk und im Mandantengespräch
- Strategische Positionierung / Neue Webseite etc.

Weitere Themen:

II. Prophylaxe

Bitte kreuzen Sie im Detail an, was Sie an sich selbst optimieren möchten:

90 % aller Mandanten werden erst schwierig durch das Verhalten von Anwalt und Mitarbeitern.

Das ist für Sie (leider nicht für den Mandanten!) ein großer Trost!

Denn nur, was Sie selbst suboptimal gestalten, kann durch Sie verbessert werden!

Haben Sie

- klare Grenzen gesetzt, diese freundlich kommuniziert und selbst eingehalten?
- alle Versprechen eingehalten?
- kurz, knapp, präzise und verständlich geredet?
- bei Einwänden spezifizierend und quantifizierend nachgefragt (offene Fragen statt Erklärungen, Vorträge und Zurechtweisungen)?
- bei Beschwerden nach Kanzleifehler (lange Wartezeit, nicht erfolgter Rückruf, pampig wirkender Telefonservice, Versprechen gebrochen) sich entschuldigt, sofort Abhilfe geschaffen und nach weiteren Beschwerden gefragt?
- komplexe Botschaften strukturiert? ("Drei Argumente sprechen dafür, dass ...")
- sich sprachlich an das Niveau des Mandanten angepasst?
- sich körpersprachlich an den Mandanten angepasst?
- sich und Ihre Assistentin dem Mandanten vorgestellt, jeden mit Funktion und Aufgabengebiet?
- Mandanten immer zur versprochenen Zeit zurückgerufen?
- dem Mandanten Wartezeiten versüßt? Zu essen und zu trinken angeboten?
- auf das Gespräch vorbereitet gewirkt (z.B. durch Kurzeinleitung dessen, worum es gehen wird)?
- den Mandanten gelobt für Fragen, Vorbereitung etc.?
- die Aussagen des Mandanten zusammengefasst, bevor Sie zum Rechtsrat übergehen?
- den Mandanten immer ausreden lassen?
- den Nutzen für den Mandanten herausgestellt?
- dem Mandanten die Dienstleistungen der Kanzlei verkauft: "Wir sind schnell"; "Wir haben alles im Griff"; "Wir haben für jede Frage spezialisierte Teams"?
- Hausaufgaben aufgegeben, um möglichst schnell erste Schritte einleiten zu können (so wird auch der Zeitdruck auf den Mandanten verlagert)?
- die Muster der Mandanten verwendet? (z.B.: Eiliger Mandant braucht die Wörter „sofort“, „unverzüglich“, bis Dienstagvormittag“)?

- Ihren Redeanteil reduziert?
- offene Fragen zur Motivation benutzt; kein Statement ohne offene Frage
- geschlossene Fragen zur Kontrolle genutzt
- jedes "Nein" nur mit machbarer Lösung präsentiert?
- bei Empfehlung für Vermittlung gedankt?

Was fehlt Ihnen persönlich für die Prophylaxe?

- -----
- -----
- -----

Was fehlt der Kanzleiorganisation für die Prophylaxe?

- -----
- -----

„Schwierige“ Mandanten - Typen

Streichen Sie den Typus komplett, wenn der bei Ihnen gar nicht vorkommt.

Kreuzen Sie nur an, welcher Typ für Sie PERSÖNLICH schwierig ist.

Tipp:

Auch wenn Sie jetzt einen schwierigen Typen wiedererkennen: Jeder Mandant ist nur so lange schwierig, wie sich sein Anwalt nicht auf ihn einstellt.

1. Der Erfolgsmensch

- Würdigen Sie ihn, seine Leistungen und seine Umsicht.
- Straffe Führung!
- Freundliche, leise Stimme, zugewandt!
- Hausaufgabenkontrolle!
- Gemeinsamkeiten herausstellen!

2. Der Zweifler

- Würdigen Sie ihn.
- Bestätigen Sie die objektive Berechtigung seines Zweifels!
- Teilen Sie mit, dass andere Mandanten genauso gezweifelt haben!
- Teilen Sie mit, wie Sie den Zweifel stets gemeinsam besiegen.
- Gemeinsamkeiten herausstellen!

3. Der Angsthase

- Würdigen Sie ihn.
- Bestätigen Sie seine Furcht als berechtigt!
- Perspektivwechsel: „Viele meiner Mandanten haben das genauso“
- Fragen Sie nach Details!
- Fakten relativieren Furcht.

4. Der Sicherheitsfanatiker

- Würdigen Sie ihn. („Sicherheit ist auch für uns Anwälte das Wichtigste“!)
- Alle Aktionen im Detail mitteilen!
- Erfahrungen anderer Mandanten mitteilen!
- Risiko klar benennen!
- Alle Unwägbarkeiten müssen „sicher“ erkannt sein!

5. Der Besserwisser

- Würdigen Sie ihn.
- Einbinden in strategische / taktische Fragen („Richter wollen ja immer...“)
- Alternativen schildern und wählen lassen!
- Auf klarer Antwort bestehen!
- Komplexe Aufgaben geben
- verbieten, Schriftsätze vorzuformulieren: „Was Sie schreiben, ist für mich wichtig, was ich schreibe, für den Richter!“

6. Der Aggressive

- Würdigen Sie ihn.
- Stellen Sie Regeln der Kanzlei zu Beginn mit ruhiger Stimme klar.
- Autoritätshörige greifen Ihre Mitarbeiter an. Verbieten Sie das!
- Gefühl von Furcht selbst ausdrücken (aktives Zuhören) und verstehen.
- Aufgaben geben und Erfüllung durch Assistentin kontrollieren lassen.
- Gemeinsamkeiten herausstellen.

Dieser weitere Typus kommt in unserer Kanzlei häufig vor:

III. Meiner Ansicht nach fehlen diese Bereiche:

IV. Diesen Fragebogen finde ich:

V. Ich möchte...

meinen Namen und Standort bekannt geben:

der Kanzleileitung folgendes vorschlagen:

Johanna Busmann, busmann training®

tel: 0171 1244321



Ich bin schon jetzt schweigepflichtig, freue mich auf unser gemeinsames Seminar und danke Ihnen für Ihre Mitarbeit.

Das Ergebnis dieses Fragebogens werde ich - ohne Ihren Namen - zu Beginn des Seminars bekannt geben.

Herzlich, Ihre

A handwritten signature in black ink that reads "Johanna Busmann". The script is fluid and cursive, with a large initial 'J'.