



## Telefonservice in der Kanzlei – Bedarfsermittlung

Von Johanna Busmann, Hamburg

# Ankreuzen – auswerten – zurück senden. Danke.

## Bedarfsermittlung Telefonservice

Durch diesen Fragebogen ermittelt die Kanzlei den Lernbedarf ihrer Mitarbeiter / -innen in Sachen Telefonservice.

Telefonservice ist das A & O einer Anwaltskanzlei. Der Telefonservice ist die Visitenkarte der Kanzlei und hat eine zentrale Position in Akquise, Mandantenbindung und Beschwerdemanagement.

**Gern können Sie den Fragebogen anonym ausfüllen.**

Sie helfen uns natürlich auch, wenn Sie unter Ihrem Namen Optimierungsvorschläge und Ihren Lernbedarf bekannt geben.

Alle Beteiligten können nur davon profitieren.

## I. Grundsätzliche Bereitschaft

Würden Sie gern an einem in-house Telefontraining für Ihre 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 an.
  - Meine Antwort ist von anderen Faktoren abhängig:
- 
- 

## II. Grobe inhaltliche Struktur

Welche der folgenden Telefon-Service-Themen würden Sie gern bei bzw. für sich persönlich optimieren?

Sie können weiter unten Ihre Interessen spezifizieren. Ihr Kreuz oben hilft aber auch schon weiter.

- Freundlichkeit / Verbindlichkeit / Service-Sprache
- Meldung
- Nachnamen verstehen, notieren
- Kollisionsprüfung
- Datenerfassung

- Terminvergabe
- "Vorchecking" des Bedarfs / Organisatorisches "aussortieren"
- Weiterleiten in die Dezernate (Empfang)
- Aufgabentrennung von Empfang und Dezernaten
- Dem Mandanten persönlich vorgestellt werden
- Begrüßungsmail
- Honorarinformation
- Rückruffbitten
- Englisch / Französisch sprechen
- Umgang mit Auszubildenden
- Mandanten, Richter etc. pro-aktiv anrufen
- Technik / Telefonanlage / Warteschleife / Warteschleifenmusik/ etc

Diese Themen fehlen meiner Ansicht nach:

-----  
-----

### III. Wie kann Ihr Chef Sie dabei unterstützen? Haben Sie genügend Anweisungen? Wissen Sie immer, was genau gewünscht wird?

Freundlichkeit / Verbindlichkeit / Service-Sprache:

\_\_\_\_\_  
Meldung:

\_\_\_\_\_  
Nachnamen verstehen, notieren:

\_\_\_\_\_

Kollisionsprüfung:

---

Datenerfassung:

---

Terminsvergabe:

---

“Vorchecking“ des Bedarfs / Organisatorisches “aussortieren“

---

Weiterleiten in die Dezernate (Empfang)

---

Aufgabentrennung von Empfang und Dezernaten

---

Dem Mandanten persönlich vorgestellt werden

---

Begrüßungsmail

---

Honorarinformation

---

Rückruffbitten

---

Umgang mit Auszubildenden

---

Mandanten, Richter etc. pro-aktiv anrufen

---

Erreichbarkeit signalisieren

---

Mandanten “live“ empfangen, begrüßen und versorgen

---

IV. Um den Telefonservice effizienter zu machen, habe ich zusätzlich folgende Anregungen an meine Chefs:

---

---

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 signature is written in a cursive, flowing style.