

Praxis-Interview

**Erfolgreiches Telefonieren:
5 Fragen an Sylvia Reich**

Das Telefongespräch als Visitenkarte des Anwaltsbüros – das ist oft zu hören und es trifft den Kern. Häufig spielt sich der erste Kontakt zwischen Mandant und Kanzlei fernmündlich ab. Und auch die vielen Rechtsanwälte, Sachbearbeiter von Rechtsschutzversicherungen oder gerichtlichen Abteilungen landen in der Telefonzentrale der Anwaltskanzleien. Nicht immer läuft dabei aber alles „rund“. Was also sind die typischen Missstände und wie werden sie vermieden? Sylvia Reich, Inhaberin der Personalberatung renojobs.de, kennt die Problematik und gibt Tipps:

Was sind die „Kardinalfehler“ der Kanzleimitarbeiter beim Telefonieren?

Sie haben kein Lächeln in der Stimme! Sie wirken gehetzt und genervt – wohl weil sie „nebenbei“ noch eine Fristsache tippen, Zusatzaufträge des Chefs erledigen usw. Oft wirken sie wenig kooperativ – die Aussage „Herr/Frau ist nicht da“ reicht nicht. Der Anrufer möchte ja wissen, wann er sein Anliegen loswerden kann. Gut sind Alternativen wie diese: „Möchten Sie, dass Herr/Frau Sie zurück ruft?“ oder „Möchten Sie es noch einmal später versuchen?“

Mein Tipp: Eine zu leise Stimme, undeutliche Aussprache oder zu schnelles Sprechen können die Kommunikation zusätzlich erschweren und zu Missverständnissen führen. Achten Sie daher auf deutliche Aussprache und sprechen Sie nicht zu leise oder zu schnell.

Was empfehlen Sie jemandem, der sich mit dem Telefondienst schwer tut und sich gerne verbessern möchte?

Ein Seminar mit Rollenspielen! Den Kanzleiihabern sollte zudem freundlich vermittelt werden, dass guter Telefondienst nicht „nebenbei“ gemacht werden kann, da er diejenigen verprellen kann, die die Existenz der Kanzlei sichern: die Mandanten. Es ist notwendig, sich zu diesem Bereich vielleicht einmal ein paar Gedanken mehr zu ma-

chen und zu schauen, in welcher Form die Fachgestellten ihr Geschick am Telefon verbessern können. Vor allem müssen sie ausreichend Zeit hierfür haben und die Telefonate nicht „nebenher“ zwischen Kopierarbeiten und dem Heraussuchen von Akten erledigen.

Wie können Rechtsanwälte bzw. Büroleiter die Qualität der Telefonzentrale steigern und Missstände beseitigen?

Schritt 1: Sie sollten für eine gute Arbeitsatmosphäre sorgen. Schritt 2: Nur Mitarbeiter dürfen Telefondienst erledigen, die gerne und gut kommunizieren, serviceorientiert arbeiten und den Telefondienst als das sehen, was es ist: die Visitenkarte der Kanzlei!

Dazu gehört doch auch, dass Mandanten nicht allzu lange warten müssen?

Richtig. Zu lange Wartezeiten in Schleifen sollte man seinen Mandanten ersparen. Kanzleiihaber oder Büroleiter sollten dafür sorgen, dass vor allem in der Hauptgeschäftszeit genügend Mitarbeiter für die Entgegennahme von Telefonaten zur Verfügung stehen. In vielen Zentralen größerer Kanzleien wird eine Vertretungsliste geführt, in die Mitarbeiter, die Urlaub haben oder abwesend sind, ihre Vertretungen eintragen. So soll ermöglicht werden, dass Anrufer möglichst schnell beim richtigen Ansprechpartner landen.

Mit besonders wichtigen Mandanten und Ansprechpartnern sollten alle Mitarbeiter der Telefonzentrale vertraut sein. Eine entsprechende Einarbeitung und Weitergabe von Informationen erleichtert die professionelle Außenwirkung.

Mein Tipp: Entwerfen Sie einheitliche Regeln, also z.B., mit welcher genauen Bezeichnung sich die Telefonzentrale melden soll (z.B. „Anwaltsbüro XY, mein Name ist .., was kann ich für Sie tun?“).

Oft ist man am Telefon mit aufgebrachten oder verunsicherten Mandanten konfrontiert. Was sind gute Mittel, um solche schwierigen Situationen zu entspannen bzw. Mandanten Verständnis und Aufmerksamkeit spüren zu lassen?

Um die Situation nicht noch weiter eskalieren zu lassen, sollte man den Anrufer erstmal sein Anliegen vorbringen lassen. Das signalisiert ihm, dass man Verständnis aufbringt – auch wenn derjenige, der gerade Telefondienst macht, nichts mit dem Vorfall zu tun hat.

Mein Tipp: Machen Sie sich klar, dass Sie nicht persönlich gemeint sind. Wird der Anrufer unsachlich oder beleidigend, sollte man ruhig bleiben und verständlich machen, dass man sicher eine Lösung findet, wenn „wir“ sachlich bleiben. Gehen die Beleidigungen weiter, sollte vorher mit dem Chef oder Büroleiter geklärt sein, dass solche Mandanten verbunden werden dürfen. Eine Ebene weiter oben sind diese Mandanten oft meist schon ruhiger ...

Praxis-Interview

**Interkulturelle Kontakte
im Kanzleialltag: 4 Fragen
an Thorsten Mühlberg**

Immer mehr Juristen sehen sich angesichts weltweit operierender Law firms oder Kontakten rund um den Erdball mit Fragen zu internationalem Auftreten, Kommunikation und kulturellen Besonderheiten konfrontiert. Wie dem erfolgreich begegnen? Diplom-Volkswirt Thorsten Mühlberg ist Experte für interkulturelle Wirtschaftskommunikation, Beratung, Coaching und Training. Er ist als wissenschaftlicher Mitarbeiter und Gastdozent an der Fachhochschule Köln in Nordrhein-Westfalen tätig und berät auch Anwaltskanzleien und Juristen.

Interkulturelles Management ist in vielen Firmen ein wichtiges Thema. Inwieweit gilt dies auch für deutsche Anwaltskanzleien und Law firms?

Interkulturelle Sensibilität ist in einer globalen Welt besonders für Law firms Basis gesunder internationaler Beziehungen. In anderen Wirtschaftsbereichen ist das globale Team längst Wirklichkeit, daher besteht für Anwaltskanzleien häufig Nachholbedarf. Reine Fachkenntnisse reichen nicht aus, um