

# Fragebogen zur Bedarfsermittlung im Bereich Telefonservice

entwickelt von

**Johanna Busmann**

Anwaltstrainerin für Rhetorik und Kommunikation, Hamburg

[www.busmann-training.de](http://www.busmann-training.de)

[www.anwalts-coach.de](http://www.anwalts-coach.de)

[www.anwalts-akquise.de](http://www.anwalts-akquise.de)

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

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

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
- Rückrufbitten
- 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 genug 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

---

Rückrufbitten

---

Englisch / Französisch sprechen

---

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:

---

---

*Ich bedanke mich für Ihre Mitarbeit! Rufen Sie mich bei Fragen einfach an:  
Johanna Busmann, busmann training®, tel: 040 892722*