



Telefonservice: Fragebogen zur Bedarfsermittlung

(entwickelt von Johanna Busmann, tel: 040 892722, www.busmann-training.de)

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.

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | • Freundlichkeit / Verbindlichkeit / Service-Sprache |
| <input type="checkbox"/> | • Meldung |
| <input type="checkbox"/> | • Nachnamen verstehen, notieren |
| <input type="checkbox"/> | • Kollisionsprüfung |
| <input type="checkbox"/> | • Datenerfassung |
| <input type="checkbox"/> | • Terminvergabe |
| <input type="checkbox"/> | • "Vorchecking" des Bedarfs / Organisatorisches "aussortieren" |
| <input type="checkbox"/> | • Weiterleiten in die Dezernate (Empfang) |
| <input type="checkbox"/> | • Aufgabentrennung von Empfang und Dezernaten |
| <input type="checkbox"/> | • Dem Mandanten persönlich vorgestellt werden |
| <input type="checkbox"/> | • Begrüßungsmail |
| <input type="checkbox"/> | • Honorarinformation |
| <input type="checkbox"/> | • Rückruffbitten |
| <input type="checkbox"/> | • Englisch / Französisch sprechen |
| <input type="checkbox"/> | • Umgang mit Auszubildenden |
| <input type="checkbox"/> | • Mandanten, Richter etc. pro-aktiv anrufen |
| <input type="checkbox"/> | • 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

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 89272*