



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.

- 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

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*