

Mandanten finden, binden und serviceorientiert betreuen

Punkten Sie mit Service, Mitdenken und Freundlichkeit

Teil 3: Mandantenbindung – auch nach dem Auftrag im Gedächtnis bleiben

Ihre Kanzlei ist erfolgreich am Markt tätig. Sie freuen sich, wenn treue Mandanten Sie immer wieder mit neuen Angelegenheiten beauftragen und Sie neue Mandanten dazu gewinnen können. Selbstverständlich wird der Erfolg auch in der juristischen Dienstleistung liegen, die Sie erbringen. Aber viel häufiger wird der Mandant Sie (erneut) beauftragen, weil Sie noch mit ganz anderen Dingen, wie Service, Mitdenken und Freundlichkeit, punkten. Sie haben es geschafft, den Mandanten dauerhaft an sich und die Kanzlei zu binden!

Vielen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten ist gar nicht bewusst, dass die meisten Mandanten die bevorzugte Kanzlei nicht vorrangig danach auswählen, ob juristischer Erfolg zu erwarten ist, sondern auch aus gänzlich anderen Gründen, zum Beispiel:

- Der Erstkontakt persönlich oder am Telefon war freundlich, professionell und verbindlich.
- Rückrufbitten erfolgten in dem zugesagten Zeitfenster.
- Es gab in den Besprechungen nicht nur hervorragend schmeckenden Kaffee und Tee, sondern auch Schreibblöcke für eigene Notizen.
- Sämtliche Schriftstücke wurden abgestimmt, inhaltlich erläutert und der Fortschritt des Mandats wurde zügig und verständlich kommuniziert.
- Die Mitarbeiter des Backoffice sind kompetente und geschätzte Ansprechpartner.
- Und zu guter Letzt: Das zu erwartende Honorar wurde transparent erläutert und ist im angekündigten Umfang angefallen.

Heben Sie sich im Service von anderen Kanzleien ab

Haben Sie's gemerkt? Die aufgeführten Punkte haben im Kern gar nichts mit Juristerei zu tun. Es sind wichtige Aspekte einer guten Dienstleistung am Mandanten und betreffen den Service der gesamten Kanzlei. Hier kann und muss die Kanzlei im umkämpften Rechtsdienstleistungsmarkt punkten. In diesen Bereich kann man sich noch gravierend von anderen Kanzleien unterscheiden und auf diese Weise ein Alleinstellungsmerkmal schaffen, beim Mandanten verankern und damit Bindungswirkung erzeugen.

Warum sind Maßnahmen zur Mandantenbindung so wichtig?

Weil der zufriedene Mandant nicht nur gerne und vorbehaltlos Ihre Vergütung zahlt und auch bei Gelegenheit wiederkommt, sondern im besten Fall auch so begeistert

ist, dass er Ihre Kanzlei gerne weiterempfiehlt. Einfacher und kostengünstiger (nämlich umsonst) bekommen Sie keine neuen Mandanten in Ihre Kanzlei.

Mit nützlichen Aufmerksamkeiten
dauerhaft im Gedächtnis bleiben

Allerdings ist es auch so, dass zufriedene Mandanten viel seltener über gute Dienstleistung sprechen, als unzufriedene. Ermuntern Sie daher Ihre Mandanten, Sie gezielt weiterzuempfehlen, wenn sie mit der Dienstleistung insgesamt zufrieden waren. Zu diesem Zeitpunkt können Sie unaufdringlich kleine Werbegeschenke, z. B. mit Kanzleilogo, oder Visitenkarten übergeben. Sinnvoll platzierte Werbung wird auf diesem Wege von Mandanten im Alltag immer mal wieder wahrgenommen und sichert Ihnen, dass Sie dauerhaft im Gedächtnis bleiben, bis es zu einer erneuten Beauftragung kommt. Dabei muss es vielleicht nicht der klassische Kugelschreiber sein, sondern eher andere Kleinigkeiten, die nützlich sind und zur Kanzlei passen. Wie wäre es z. B. mit einem bedruckten USB-Stick (auch, um künftig einfach Mandantenunterlagen einzureichen), einem Einkaufswagen-Chip, oder ein Block mit Haftnotizen?

Implementieren Sie ein effizientes
Beschwerdemanagement

Allerdings können Sie auch viel für die Mandantenbindung tun, wenn Sie unzufriedene Mandanten, die sich beschwerten ernst nehmen und ein effizientes Beschwerdemanagement implementieren. Eine Beschwerde ist gut, wenn durch sie deutlich wird was im Mandatsverhältnis (oft aus organisatorischen Gründen) nicht gut gelaufen ist.

Gutes Beschwerdemanagement sichert Mandantenbindung

Bieten Sie Ihrem Mandanten
Lösungen an

Regeln Sie in der Kanzlei, wie Sie mit Beschwerden umgehen wollen. Legen Sie mit Ihrem Kanzlei-Team fest, wem Sie intern und auf welchem Wege eine Beschwerde mitteilen. Es muss dem Mandanten sofort mitgeteilt werden, dass seine Äußerungen ernst genommen und von einem konkreten Ansprechpartner aufgegriffen werden, der dann wiederum eine Lösung des Problems anbietet. Versanden Beschwerden innerhalb der Kanzlei und bleiben gegenüber dem Mandanten ohne Reaktion, haben Sie auch den letzten Funken Hoffnung in der Mandantenbeziehung zerstört und der Mandant wird sich vielleicht zu Recht abwenden. Lösen Sie aber ein Problem, wird der Mandant dankbar sein und Ihnen mit einem nächsten Auftrag noch eine Chance geben.

Zudem profitiert die Kanzlei insbesondere auch im Qualitätsmanagement von Beschwerden. Denn ein Mandant, der sich beschwert, weist auf Missstände in Prozessabläufen oder im menschlichen Umgang hin, die es abzustellen gilt. Getreu dem Motto „Aus Fehlern für die Zukunft lernen“ erhält die Kanzlei mit jeder Beschwerde Gelegenheit, ihre Qualität zu prüfen und zu verbessern.

Kritik ist Gold für Ihr Qualitätsmanagement

Bitten Sie Ihre Mandanten
aktiv um Feedback

Eine weitere gute Möglichkeit, die Bindung mit dem Mandanten zu stärken ist die gezielte Abfrage der Mandantenzufriedenheit am Ende des Auftrags. Kurze Fragen mit drei einfachen Antwortmöglichkeiten können hier unbürokratisch aufzeigen, was gut und schlecht lief und auch hier Optimierungsmöglichkeiten schaffen.

Beispielhaft könnte gefragt werden:

- Sind Sie zufrieden mit dem Verlauf des Mandats?
- Fühlten Sie sich zu jeder Zeit des Mandats gut informiert?

Nutzen Sie Feedback-Tools

- Waren Sie zufrieden mit der Erreichbarkeit der Kanzlei?
- Wurden Sie durch Ihren Ansprechpartner jederzeit kompetent betreut?
- Würden Sie unsere Kanzlei Ihren Bekannten oder Kollegen weiterempfehlen?

Die Fragen könnten klassisch auf Papier gestellt werden, was jedoch in der Auswertung einen erhöhten Aufwand bedeutet. Es geht allerdings auch mit Google-Formularen, die der Mandant unkompliziert ausfüllen kann. Auch Dienstleister wie „survey-monkey“ bieten Tools zur Erstellung von individuellen Fragebögen. Wichtig ist nur, dass der Mandant den Eindruck erhält, dass seine Meinung wichtig ist und Einfluss auf die Abläufe in der Kanzlei haben kann.

Dem Mandanten im Gedächtnis bleiben

Was können Sie nun aber noch für die Mandantenbindung tun, wenn der Mandant glücklich aus der Kanzlei geht? Bleiben Sie präsent! Vorbehaltlich einer datenschutzrechtlichen Einwilligung, die Sie sich zu Beginn des Auftrags haben erteilen lassen, können Sie den Mandanten auch ohne Anlass einfach anrufen und fragen, wie es ihm geht, was in der Folgezeit nach dem Auftrag so geschehen ist und ganz nebenbei auf eine bald stattfindende Kanzleiveranstaltung hinweisen, zu der der Mandant natürlich herzlich eingeladen ist.

Seien Sie kreativ bei den Bindungsmaßnahmen!

Natürlich kann man nach wie vor auch Mandantenbriefe versenden. Fragt man den Mandanten z. B. im Mandatserfassungsbogen, ob er Informationen dieser Art per E-Mail oder per Post erhalten möchte, kann man ihm gezielt auch nach Abschluss der Angelegenheit immer wieder Gelegenheiten geben, auf die Kanzlei aufmerksam zu werden.

Dabei können diese Informationsschreiben entweder auf rechtliche Belange hinweisen, oder den Mandanten auf andere Weise ansprechen. Es wäre auch möglich, z. B. langjährige Mandanten einfach für die Treue zu danken oder sich dafür zu bedanken, wenn ein neuer Mandant offenbar auf Empfehlung des bisherigen Mandanten zu Ihnen gekommen ist.

Auf Kanzlei-Events den Mandanten zwanglos kennen lernen

Auch Kanzleiveranstaltungen (extern oder in den eigenen Räumen, wenn möglich) können entweder rechtliche Inhalte haben und auf diese Weise evtl. Beratungsbedarf wecken, oder sie haben dies gerade nicht, weil Sie auch zeigen wollen, für was die Kanzlei sich ansonsten engagiert. Wie wäre es zum Beispiel mit einer kleinen Vernissage mit jungen Künstlern aus der Region? Oder ein Afterwork-Treffen, bei dem Sie den Gästen mitteilen, dass Sie einer örtlichen wohltätigen Institution eine Spende zuteilen lassen wollen. Der Phantasie sind kaum Grenzen gesetzt – aber die Veranstaltung muss zur Kanzlei passen und authentisch wirken. Zudem können hier auch die Kanzleimitarbeiter in einem zwangloseren Rahmen im Umgang mit den Mandanten Sicherheit gewinnen und zur Bindung beitragen, indem z. B. cleverer Smalltalk geführt wird.

Fazit: Die Art der Mandantenbindung muss zur Kanzlei passen

Mandantenbindung ist wichtig für eine erfolgreiche Kanzlei. Gute Mandanten bleiben der Kanzlei lange treu, zahlen gerne Honorar und empfehlen die Kanzlei weiter. Die Mittel zur Mandantenbindung müssen zur Kanzlei passen, authentisch sein und gut ausgewählt. Ein „Angriff“ auf den Mandanten, bei dem aufdringlich ein neuer Auftrag akquiriert werden soll, ist zwingend zu vermeiden. Die meisten Bindungsinstrumente sind unkompliziert, kostengünstig, aber zugleich in menschlicher Hinsicht äußerst wirkungsvoll.

So erreichen Sie eine dauerhafte, vertrauensvolle Beziehung zu Ihren Mandanten

Checkliste „Mandantenbindung leicht gemacht“

- **Freundlich, zuverlässig und hilfsbereit:** Serviceorientierter Umgang sollte in Ihrer Kanzlei eine Selbstverständlichkeit sein – etwas, das der Mandant im Zweifelsfall eher beurteilen kann als die Qualität der Rechtsberatung.
- **Wie war ich?** Holen Sie sich nach jedem Mandat aktiv Feedback ein, egal ob händisch mit Fragebogen oder online per Umfrage-Tool.
- **Beschwerdemanagement ist Qualitätsmanagement:** Seien Sie dankbar für jede Kritik und nehmen Sie diese ernst! Sie ist eine Chance, um Ihre Kanzlei zu verbessern.
- **Bleiben Sie im Gespräch:** Egal, ob Sie sich telefonisch melden, mit einem Kanzlei-Event auf sich aufmerksam machen, oder mit einem informativen Mandantenbrief punkten – machen Sie mit kleinen Aktionen regelmäßig auf sich aufmerksam.
- **Authentisch bleiben:** Zeigen Sie ehrliches Interesse an den Anliegen Ihrer Mandanten statt mit Verkaufsmanier punkten zu wollen. Das wirkt im schlimmsten Fall aufdringlich.

Die Autorin:



Viviane Schrader

ist Rechtsfachwirtin und zertifizierte Personalmanagerin (DAM). Zurzeit ist sie hauptberuflich Gesellschafterin der Tietje & Schrader oHG, Kanzlei-Consulting. Zu ihren Spezialgebieten gehören Kanzleiorganisation und -management, Personalmanagement und Wirtschaftlichkeitsberechnungen. Schrader besitzt mehrjährige Berufserfahrungen als Rechtsfachwirtin und Bürovorsteherin einer großen Kanzlei. Sie ist Dozentin für Personalwirtschaft, Mandantenbetreuung und Büroorganisation in Fachwirtkursen. Zudem ist sie an der Vorstandsarbeit in der regionalen Berufsvereinigung RENO Bremen e. V. beteiligt.

Schweitzer Thema »Der Umgang mit Mandanten« auf einen Blick:

Ausgabe 1: Analyse des Mandantenstamms

Ausgabe 2: Welche Legal Tech-Tools lassen sich nutzen, um den Umgang mit Mandanten zu erleichtern? Mit welchen Strukturen und Prozessen lässt sich der Umgang mit Mandanten optimieren?

Ausgabe 3: Mandantenbindung – auch nach dem Auftrag im Gedächtnis bleiben

Mit freundlichen Grüßen

Barbara Mahlke

Programmleitung Recht und Beratung

Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestoweniger beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.