

## KOMMUNIKATION

## Telefonate mit Mandanten können Ihr professionelles Image fördern

von Dr. Doortje Cramer-Scharnagl, Edeweicht

Am Telefon gilt genau wie beim persönlichen Kontakt: Es kommt auf den ersten Eindruck an. Jeder Mandant, der bei Ihnen anruft, verdient daher volle Aufmerksamkeit – egal, ob Sie allein arbeiten und selbst zum Hörer greifen oder ob Mitarbeiter die Anrufe annehmen. Der erste Kontakt am Telefon kann darüber entscheiden, ob sich ein potenzieller Mandant für Sie entscheidet oder nicht. Ebenso werden bestehende Geschäftsbeziehungen durch einen guten Telefonservice gestärkt. Eine dauerhaft schlechte telefonische Kommunikation kann umgekehrt zum Ende der Beziehung führen. |

### 1. Wesentliche Grundlage: Die Erreichbarkeit gestalten

Anrufer können auch schon einen negativen Eindruck von Ihrer Kanzlei erhalten, bevor Sie überhaupt den Anruf annehmen. Die folgenden Fragen helfen, das zu vermeiden:

- Sind Sie durchgehend erreichbar? Geben Sie außerhalb der Geschäftszeiten klare Informationen zur persönlichen Anwesenheit? Falls nicht, kümmern Sie sich um Personal oder Dienstleister, die Anrufe zu Ihren Geschäftszeiten jederzeit annehmen können. Sorgen Sie für konkrete Ansagetexte für den Anrufbeantworter außerhalb dieser Zeiten.
- Wie schnell werden Telefonate angenommen – durch Sie, Ihre Mitarbeiter oder einen externen Sekretariatsservice? Viermaliges Läuten sollte das Maximum sein.
- Kommt es vor, dass die Abwesenheitsansage (unprofessionell und unorganisiert) zu Zeiten läuft, die eigentlich normale Geschäftszeiten sind?
- Wie haben Sie Ihre Warteschleife gestaltet? Sie können dazu eine automatische Ansage nutzen, die dem Wartenden seine Position in der Warteschleife und ggf. die ungefähre Wartezeit nennt. Besetztzeichen sind ebenfalls erlaubt – allerdings sollte Ihre Leitung nur ausnahmsweise und auf keinen Fall für längere Zeit besetzt sein. Mit modernen Telefonanlagen können „Abwürfe“ heute allerdings unproblematisch gesteuert werden.

**PRAXISTIPP** | Wenn Sie einen externen Sekretariatsservice beauftragen, sollten Sie diesen besonders sorgfältig auswählen und ggf. briefen. Denn er muss auf alle Mandantenanliegen individuell und kompetent eingehen können. Falls Sie als Einzelkämpfer selbst ans Telefon gehen, reagieren die Anrufer manchmal überrascht, Sie direkt am Hörer zu haben. Am besten legen Sie sich eine Antwort für eventuelle Nachfragen zurecht – der hohe Wert des persönlichen Kontakts ist beispielsweise ein gutes Argument.

Diese Punkte sollten Sie vorab regeln

Externen Service sorgfältig aussuchen und ggf. briefen

## 2. Grundsatz: Der Telefonstil ist Teil des Kanzleiimages

Natürlich kann im Grunde jeder telefonieren. Mit dem richtigen Telefonieren ist es aber doch nicht so einfach. Denn beim Telefonieren werden sensible und wichtige Informationen ausgetauscht, die die Basis für das weitere Vorgehen legen. Zudem ist ein guter Telefonstil Teil der Unternehmenskultur und trägt damit maßgeblich zum Kanzleiimage bei: Fachkompetenz und Sympathie lauten hier die Zauberworte.

Fachkompetenz und Sympathie sind wichtig

## 3. Führen Sie das Telefonat in allen Phasen professionell

Das Telefonklingeln bedeutet meist eine Unterbrechung der aktuellen Tätigkeit. Sinnvoll sind daher ein paar Sekunden Wartezeit, um sich neu zu fokussieren. Es darf also ruhig drei- bis viermal läuten – aber möglichst nicht länger. Nun ist volle Telefon-Konzentration gefragt. Es gilt:

### a) Begrüßung: Orientierung geben

Untersuchungen zeigen immer wieder, dass die ersten gesprochenen Silben am Telefon nicht optimal erfasst werden. Daher hat es sich bewährt, mit einem „Guten Tag“ zu beginnen und den Kanzleinamen anzufügen. Dann folgt der eigene Name (eingeleitet von „Sie sprechen mit ...“) und evtl. die Frage, was für den Anrufer getan werden kann. Idealerweise verwenden alle Mitarbeiter für den Wiedererkennungswert der Kanzlei die gleiche Grußformel.

Guten Tag  
+ Kanzleiname  
+ eigener Name  
+ was kann ich tun?

### b) Gespräch: Inhalte organisieren

Beim Austausch von Inhalten und Fakten darf gerade in einer Kanzlei nichts schiefgehen. Stellen Sie sicher, dass Sie alles korrekt verstanden haben. Wiederholen oder bestätigen Sie das Anliegen. Klare Regelungen sind wichtig,

- wann zu wem durchgestellt wird,
- welche Details wo notiert bzw.
- an wen übermittelt werden muss.

Ggf. wiederholen und bestätigen

Wird ein Anrufer verbunden, muss der Annehmende den Namen des Anrufers (ggf. nachfragen!) und den genauen Anrufgrund erfahren. Dem Anrufer selbst wird umgekehrt der Name dessen genannt, mit dem er verbunden wird, sowie ggf. die Durchwahl.

Während des Gesprächs versichern Sie sich über Zwischenfragen, dass für den Anrufer alles in Ordnung ist: „Passt dieser Termin für Sie?“, „Sind Sie mit diesem Vorgehen einverstanden?“ Der Gesprächspartner muss jederzeit wissen, dass er sich auf Sie bzw. Ihre Mitarbeiter verlassen kann. Arbeiten Sie mit konkreten Zusagen, dass Sie sich um eine Sache kümmern (und tun es dann natürlich auch). Angekündigte Rückrufe z. B. müssen unbedingt zum vereinbarten Zeitpunkt erfolgen.

Mit Zwischenfragen und Zusagen arbeiten

**PRAXISTIPP** | Niemand möchte sein Anliegen mehrfach schildern müssen. Darum sollte jeder Anrufer idealerweise einen eigenen Ansprechpartner bekommen, der jeweils auf dem Laufenden ist. Ist das in der Kanzlei nicht möglich, sind detaillierte Notizen hilfreich, die – für alle Beteiligten abrufbar – online hinterlegt sind.

### c) Wenn Mitarbeiter den Anruf entgegennehmen

Mitarbeiter, die für Sie Anrufe entgegennehmen, müssen gut kommunizieren können, serviceorientiert denken, auf die Anrufer eingehen und wissen, welche Priorität sie welchem Mandanten oder Anrufer einräumen sollen. Das sind hohe Anforderungen, die in der Regel erst erlernt werden müssen – selbst von Fachangestellten mit gutem Abschluss. Gerade für neue Mitarbeiter ist es entscheidend, vor dem ersten „Telefondienst“ über die wichtigsten Basics informiert zu werden. Dazu gehören:

- Telefongepflogenheiten kennenlernen (einheitliche Begrüßungsformel, Regeln zum Weiterverbinden, notwendige Vermerke etc.)
- Telefonfunktionen beherrschen (verbinden, Warteschleife, Rücknahme, AB-Funktionen)
- Eventuelle Unsicherheiten reduzieren (mittels Checklisten, Telefontraining, ggf. „Trockenübungen“)

**PRAXISTIPP |** Es ist hilfreich, wenn für alle ein einheitlicher Telefonleitfaden zur Verfügung steht. Dieser kann sogar wichtige Standardfragen und -antworten beinhalten. Auch eine „Einwandbehandlung“ kann Mitarbeitern helfen, in unangenehmen Situationen (z. B. bei der Beschwerde, dass der Anwalt nicht erreichbar ist), professionell zu reagieren.

### d) Verabschiedung: Ergebnisse sichern

Es vermittelt dem Anrufer Zugewandtheit, wenn am Ende des Telefonats nochmals Bezug auf etwas Gesagtes genommen wird (z. B. auf den vereinbarten Termin, ein angekündigtes Schriftstück o. Ä.). Das Telefonat schließt mit einer höflichen Verabschiedung ab. Im Anschluss daran werden alle wichtigen Gesprächsergebnisse aus dem Telefonat schriftlich festgehalten. Notizen während des Telefonats sollten am besten handschriftlich erledigt werden, weil das Klappern der Tastatur das Gespräch stören könnte.

## 4. Die Stimme richtig einsetzen

Um am Telefon einen positiven Eindruck zu vermitteln, sind neben der professionellen Gesprächsführung eine angenehme Stimme und gute Verständlichkeit sehr wichtig. Wenige einfache Tricks helfen Ihnen und Ihren Mitarbeitern dabei, das hinzubekommen:

- Lächeln lässt die Stimme klar, freundlich und selbstbewusst klingen. Ganz nebenbei macht es einen guten Eindruck auf die Anrufer. Legen Sie beim Telefonieren etwas mehr Schwung in die eigene Stimme als bei direkten Gesprächen von Person zu Person.
- Wärme zeigt den Anrufern, dass sie willkommen sind. Die Stimme sollte so warm klingen, als freute man sich wirklich über den Anruf. Positiv auf Sprache und Klang schlägt sich nieder, wenn die sprechende Person beim Telefonieren etwas für sie Schönes vor Augen hat, z. B. ein Bild oder Blumen.

Mitarbeiter schulen  
und über Basics  
informieren

Ergebnisse und  
To-dos schriftlich  
festhalten

Diese Tricks  
unterstützen

**PRAXISTIPP** | Besonders bei schwierigeren Telefonaten ist es hilfreich zu stehen. Ist das nicht möglich, bemühen Sie sich um eine aufrechte Sitzhaltung. Sie machen dadurch automatisch einen entspannteren und souveräneren Telefoneindruck.

**Beachten Sie** | Ein guter Richtwert für Sprechtempo und Lautstärke ist das Verhalten Ihres Telefonpartners. Achten Sie auf eine klare, deutliche Aussprache. Betonen Sie die Wörter korrekt, sodass kein monotones Leiern am anderen Ende ankommt. Klemmen Sie auf keinen Fall den Hörer zwischen Schulter und Kinn! Sitzen Sie am besten aufrecht für mehr Volumen in der Stimme. Essen Sie nicht beim Telefonieren und schalten Sie Nebengeräusche ab.

**PRAXISTIPP** | Falls Sie einen deutlichen Akzent haben, sprechen Sie etwas langsamer. Es gibt auch spezielle Telefonschulungen für Kanzleien oder Trainings für Menschen, die Deutsch als Fremd- bzw. Zweitsprache sprechen. Bedenken Sie aber auch, dass manche Akzente positiv besetzt sind und dass Sie in bestimmten Gegenden und Situationen mit der Verwendung der deutschen Schriftsprache als arrogant gelten. Hier sind Ihr Gefühl und Ihre Kenntnis über Ihre Gesprächspartner ein wichtiger Faktor.

## 5. Positive Wortwahl ist für die Mandantenbeziehung wichtig

Bleiben Sie am Telefon immer freundlich und – soweit es geht – positiv. Mit ein bisschen Übung macht es richtig Spaß, Negatives und Verneinungen in das freundliche Gegenteil zu verwandeln. Setzen Sie außerdem Dinge, die Sie selbst tun werden, niemals in den Konjunktiv („könnte“, „würde“).

### ■ Beispiele: Positiv statt negativ

„Diese Woche ist alles voll.“	„In zwei Wochen habe ich noch einen Termin um 10 Uhr frei, passt das für Sie?“
„Ich würde Sie dann am 30.10. eintragen.“	„Ich trage Sie am 30.10. ein.“
„Herr XY ist jetzt nicht zu sprechen.“	„Herr XY ist heute vor Gericht; dürfen wir Sie morgen zurückrufen?“
„Keine Ahnung, ob das möglich ist.“	„Was aus meiner Sicht möglich wäre, ist ...“
„Das weiß ich nicht.“	„Ich erkundige mich gern.“
„Da bin ich nicht zuständig.“	„Für diese Fragen ist Frau Dr. XY verantwortlich, darf ich Sie verbinden?“
„Hallo? Was haben Sie gesagt? Ich kann Sie nicht verstehen!“	„Die Verbindung ist leider schlecht – können Sie das bitte wiederholen?“
„Das haben wir noch nie so gemacht.“	„Ich prüfe gern, ob das möglich ist.“

**PRAXISTIPP** | Eigentlich klar, und doch viel zu selten genutzt: Die magischen Worte eines guten Telefonats heißen – auch vom Chef persönlich – „danke“, „bitte“, „gerne“, „sofort“, „für Sie“ und „selbstverständlich“.

Achten Sie auf Sprechtempo, Lautstärke und Aussprache

Telefontrainings in Anspruch nehmen?

Üben Sie ruhig selbst einmal

Setzen Sie die „Zauberwörter“ ein