

1. Angelpunkte, Qualität, Eindruck und Kommunikation

1.1 Das richtige Telefonieren und andere Wichtigkeiten

Der erste Eindruck zählt!

Wie qualifiziert ein Team wirklich ist, davon kann sich der Mandant über einen längeren Zeitraum ein Bild machen, aber wieviel Engagement tatsächlich in einem Team steckt, lässt sich in Sekunden eruieren und ist entscheidungswesentlich für das Vertrauen, das den Sockel jeder weiteren Vertragsbeziehung darstellt. Schließlich stolpern nach *Konfuzius* Menschen nicht über Berge, sondern über Maulwurfshügel.

Neben der beruflichen Qualifizierung können folgende Angelpunkte beachtet werden:

- Achtsamkeit,
- Gleichmut und Gleichgewicht,
- Ordnung und Sauberkeit sowie
- höfliches Benehmen und der respektvolle Umgang mit Mandanten, Partnern und Kollegen.

Diese Angelpunkte können nicht immer als selbstverständlich vorausgesetzt werden, sie müssen in der Regel zuerst bewusst wahrgenommen und strukturiert werden sowie letztlich auch beständig zur Anwendung gelangen.

Im Laufe eines Kanzleitäges zeichnen sich weiters im Grunde konsequent drei Wege der Alltagsbewältigung, die das tägliche Handeln bestimmen, ab:

- Nachdenken;
- Nachahmen;
- Sammeln von Erfahrung.

Wer zuerst nachdenkt und dann handelt, wählt einen Weg, der meist letztlich tatsächlich zu dem gewünschten Erfolg führt. Handeln durch Nachahmen ist der einfachste, aber wohl auch der gefährlichste, sollte doch die angenommene Richtigkeit beständig hinterfragt werden. Der Weg der Erfahrung ist oft der bitterste.

In einer klein strukturierten Kanzlei ist die persönliche Verantwortung für den Kanzleizustand noch weitaus höher einzuschätzen als in Großkanzleien, die über eigene Abteilungen verfügen, die sich mit langjährig durchdachten Abläufen und internen Verhaltensrichtlinien ausschließlich beschäftigen.

Saubere Ecken, geputzte Lichtschalter und Armaturen, ordentlich angeordnete, saubere Tische und Stühle, geputzte Fenster, saubere Tassen und Gläser, ordentlich geputzte WC-Anlagen, gesunde Pflanzen, ein nicht grausig schmeckender Kaffee uva können für den konkreten Geschäftserfolg ebenso ausschlaggebend sein, wie die Wahl der entsprechenden Kleidung oder die ordentliche Aktenablage/-führung.

Ein erfolgreiches Team hat es am Ende geschafft, im Vorfeld jedem einzelnen Teammitglied das tägliche Gespür „für den richtigen Moment, den richtigen Satz, den richtigen Auftritt, etc“ zu vermitteln.

Aus dem gängigen Kanzleialltag sei daher beispielhaft folgende wahre Begebenheit erzählt:

Einem ausgezeichneten Kollegen wurde nach mehrmonatiger Bevollmächtigung und Beauftragung überraschend die entsprechende Qualifizierung abgesprochen, weil dieser im Rahmen eines Sonntagstermins (!) eine Jeans mit Löchern trug. Die sicherlich überzogene Reaktion des Mandanten konnte auch das teure Kunstwerk an der Wand nicht mehr retten. Das Mandatsverhältnis wurde prompt aufgelöst.

Daher ist zum Einleitungssatz noch zu ergänzen:

Auch der weitere Eindruck zählt! Verlassen Sie nie den Weg der Achtsamkeit beim Umgang mit Mandanten, Kollegen und vor allem auch beim Umgang mit sich selbst.

Die erste Kontaktaufnahme ist entscheidend!

In der Regel erfolgt die erstmalige Kontaktaufnahme über das Telefon, umso wichtiger ist es, sich einer festen, aber höflichen Stimme gewahr zu werden und Gesprächseinleitungssätze zu standardisieren.

So nimmt die Sekretariatsmitarbeiterin das Telefonat primär an (nach Möglichkeit ohne Hintergrundmusik!) und meldet sich richtigerweise mit:

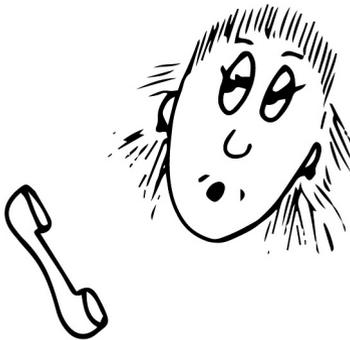
„Kanzlei Dr./Mag. X, Guten Tag/Grüß Gott!“

Die Nennung des Nachnamens der jeweiligen Ansprechperson unter gleichzeitiger Darbietung weiterer Hilfe ist jedenfalls eine sinnvolle Option:

**„Kanzlei Dr./Mag. X, Guten Tag/Grüß Gott!
Mein Name ist Elisabeth Maier. Wie kann ich Ihnen helfen?“**

Zu Recht überraschende Reaktionen waren im Zuge von im Dialekt geführten Telefonaten feststellbar; die Verblüffung war umso größer bei Antworten wie:

„Hearns, der is net do!“



Umgekehrt kann es vorkommen, dass Ihr Gesprächspartner am anderen Ende der „Leitung“ schwer verständlich spricht. Vermeiden Sie das Ausrichten des falschen Namens und das Hinterlassen einer falsch notierten Rückrufnummer.

Lassen Sie sich den Namen Ihres Gesprächspartners in Ruhe buchstabieren und wiederholen Sie nochmals die Rückrufnummer. Bestenfalls fragen Sie zusätzlich nach der kanzleiinternen Aktenzahl oder nach dem Gesprächsanlass. Erst dann beenden Sie das Telefonat.

Ist die gewünschte Kontaktperson nicht erreichbar bzw wünscht diese, nicht erreichbar zu sein, so leiten Sie dennoch ein positives Gesprächsende ein:

„Frau Dr. Y ist in einer Besprechung. Darf ich einen Rückruf notieren?“

oder

**„Herr Dr. X befindet sich bei einem Auswärtstermin.
Darf ich ihm etwas ausrichten?“**

Es können auch Formulierungen gewählt werden, wie:

„Frau Dr. Y befindet sich wieder um 15.00 Uhr in der Kanzlei.“

Immer sinnvoll ist die Frage:

„Darf ich einen Rückruf notieren?“

Sie stellen klar, ob zu einem späteren Zeitpunkt ein Rückruf erfolgen soll, oder ob der Anrufer einen zweiten Versuch wagen wird.

Ist der gewünschte Gesprächspartner verfügbar, verbinden Sie schnellstmöglich und verabschieden Sie sich immer höflich:

**„Frau Dr. X ist gerne für Sie zu sprechen.
Einen Moment, ich verbinde sofort!
Auf Wiederhören!“**

Folgende Informationen sollten vor Gesprächsannahme des Wunschan-sprechpartners von Ihnen jedenfalls bereitgestellt werden:

- Kanzleiinterne Aktenzahl,
- der Anlass des Gesprächs,
- weitere Informationen zum Gesprächspartner (Gemütsstimmung), etc.

Während des Verbindens kündigt das Sekretariat also in der Regel richtig den Namen des Anrufenden und die zu besprechende Sache (zB interne Aktenzahl, „neue“ Sache, Schreiben vom 26.05.2016 zu Betreff „Landluft GmbH“, Verfahren vor dem Landesverwaltungsgericht Steiermark zu GZ: xxx, uvm) an und fragt idealerweise nach, ob tatsächlich das Telefonat verbunden werden darf und ob der Akt oder noch andere Unterlagen beigeschafft werden sollen.

Es kommt gelegentlich vor, dass der Moment des Anrufens tatsächlich unpässlich ist. Das muss nicht immer auf eine Unlust zum Telefonat an sich hindeuten. Es ist genauso gut möglich, dass noch auf eine Antwort eines Dritten zu warten ist und erst nach Vorliegen zusätzlicher Informationen weitere Schritte eingeleitet werden können.

Eine Möglichkeit, die Abwesenheit um die Mittagszeit oder die Nichtannahme eines Telefonats elegant zu vermitteln, ist der Satz:

„Frau Dr. X ist gerade zur Türe hinaus und auf dem Sprung zu einer Verhandlung/zu einem Auswärtstermin und kann deshalb das Telefonat derzeit leider doch nicht entgegennehmen. Ich entschuldige mich. Darf ich somit einen Rückruf notieren?“

oder

„Kanzlei Dr. X, Guten Tag. Herr Dr. X befindet sich derzeit in einer Besprechung/bei einem Auswärtstermin. Darf ich einen Rückruf notieren?“

oder

„Einen Moment, ich verbinde Sie gerne mit Frau Dr. Y, die ebenfalls mit der Sache betraut ist.“

oder

Herr Dr. X oder Frau Dr. Y befindet sich am Sprung zu einer Verhandlung/zu einem Auswärtstermin. Ich notiere mir Ihre Nummer und Herr Dr. X oder Frau Dr. Y wird sich nach seiner/ihrer Rückkehr bei Ihnen melden.

Bewahren Sie Gleichmut und Gleichgewicht!

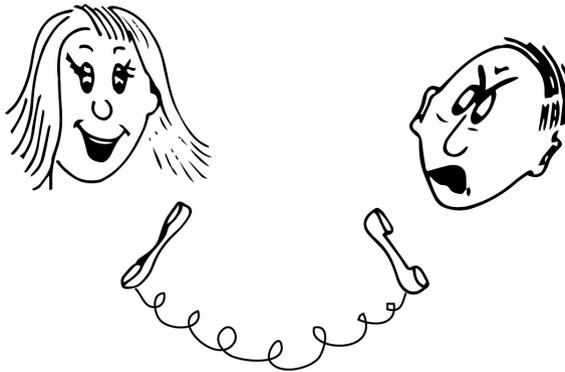
Mit ungehaltenen Mandanten werden Sie wöchentlich konfrontiert. Dies, weil sich diese nicht gut vertreten fühlen, weil das Verfahren zu lange dauert oder weil das gewünschte Ergebnis nicht vorliegt. Ebenso kann es vorkommen, dass gegnerische Parteien, wie jene, gegen die bereits Exekution geführt wird, ausfällig werden. Und vor täglichen Überraschungen ist niemand gefeit.

Die bis dato kurioseste Überraschung waren 10 Grazer Punks mit unstemmigem Wohnsitz „Stadtspark“, die sich an der Rezeption vorbeischieben konnten und sodann lautstark im Chor „einen Freispruch für den Kumpel Freddy in den nächsten zwei Stunden“ forderten! Das sollte nicht passieren, ist aber passiert.

Begegnen Sie solchen Situationen sachlich, ruhig, aber bestimmt. Ein respektvoller Umgang bzw ein respektvolles Miteinander bedeutet nicht, sich alles gefallen lassen zu müssen.

All diese negativen Äußerungen, Drohungen oder Unhöflichkeiten bzw Überraschungen sollten Sie niemals ernst oder gar persönlich nehmen. Lassen Sie keine Stimmungsverschlechterungen oder gar Ängste aufkeimen. Sprechen Sie in solchen Fällen immer mit Ihrem Vorgesetzten und achten Sie darauf, den Unmut nicht an unbeteiligten Dritten auszulassen.

Auch in stressigen, arbeitsintensiven Zeiten bleiben Sie also höflich, ruhig bzw sachlich und damit souverän.



1.2 Das Vereinbaren von Besprechungsterminen

Es empfiehlt sich, vorab mit den Mitarbeitern im Sekretariat abzustimmen, ob Besprechungstermine mit dem Mandanten direkt vereinbart werden, oder ob auch das Sekretariat über den Terminkalender des zuständigen RA verfügen darf und Termine vom Sekretariat auch frei vergeben werden. Beide Möglichkeiten haben ihre Vor- und Nachteile. Ausschlaggebend bei der Entscheidung für eine dieser Möglichkeiten ist vorwiegend die Rückrufkultur des zuständigen RA.

Ist der Arbeitsanfall so enorm, dass der zuständige RA sehr schwer greifbar ist und auch Rückrufe nicht gleich erfolgen können, ist wohl zu empfehlen, sich vom Sekretariat die Besprechungstermine mit dem Mandanten vereinbaren zu lassen. Gerade in diesem Fall ist es notwendig, die Termine, die im jeweiligen Anwaltsprogramm festgehalten werden können, mit dem mobilen Kalender des zuständigen RA sofort nach Eintragung automatisch zu synchronisieren, um Terminkollisionen zu vermeiden.

Auch bei direkter Terminvereinbarung ist eine funktionierende Synchronisierung sicherzustellen und hierfür ein Verantwortlicher zu benennen, denn auch das Sekretariat sollte einen aktuellen Einblick in die Termine haben, um bspw Auskunft zu geben, wann mit der Rückkehr des RA zu rechnen ist. Diese Notwendigkeit kann sich auf so viele weitere „Dringlichkeiten“ beziehen: Bspw muss immer Sorge getragen werden, dass Verhandlungstermine nach Bekanntwerden auch tatsächlich im Kalender des zuständigen RA eingetragen werden, um die Terminkoordination zu erleichtern, aber auch, um die Verhandlung nicht zu „versäumen“. Die Säumnis einer Frist hat erhebliche Folgen: Für Mandant und RA!

Dem Sekretariat sollten auch jene Zeiten bekanntgegeben werden, zu denen der RA nicht in der Kanzlei ist, weil er privaten Terminen nachgehen muss oder von zu Hause arbeitet, oder, um einfach nicht ständig unterbrochen zu werden. Es ist wichtig, im Sekretariat zu wissen, wann mit der Anwesenheit des RA in der Kanzlei zu rechnen ist und wann nicht.

Außerdem kann mit dem Sekretariat abgesprochen werden, ob Termine vorzugsweise am Vormittag, Nachmittag oder Abend vergeben werden sollen. So gibt es RA, die nicht gerne um 8.00 Uhr morgens beginnen und dafür dazu neigen, nachts zu arbeiten; es ist nicht ratsam, für diese „Nachtmenschen“ einen Besprechungstermin mit einem Mandanten um 8.00 Uhr morgens anzusetzen.

Darüber hinaus ist es wichtig, mit dem Sekretariat abzuklären, wie lange ein Besprechungstermin anzusetzen ist. Handelt es sich hierbei um eine komplizierte Angelegenheit mit vielen Beteiligten, dann wird eine Stunde Besprechungszeit nicht reichen. Abgesehen davon ist vom Sekretariat die Fahrzeit bei Auswärtsterminen zu beachten. So wird es für einen Wiener RA schwer möglich sein, einen Besprechungstermin um 11.30 Uhr in Wien wahrzunehmen, wenn er bis 11.00 Uhr in Graz verhandelt.

Sind die vorab erwähnten Punkte mit dem Sekretariat abgestimmt, so ist es sicher einfacher, dass dieses die Termine selbstständig vergibt. Falls ein Termin einmal in einem ungünstigen Zeitpunkt vom Sekretariat vergeben wurde, so ist es immer möglich, Termine auch zu verschieben.

Es ist ratsam, die Telefonnummer des Mandanten neben Namen und Aktenzahl im Terminkalender einzutragen, vor allem dann, wenn es sich um einen neuen Mandanten handelt. Notfälle, Erkrankungen, Terminverschiebungen kommen immer wieder vor.

Werden all die vorgenannten Punkte klar kommuniziert, stellt die Terminvergabe durch das Sekretariat eine Arbeitsentlastung für alle dar.