

Das erfolgreiche Mandantengespräch

Mandanten sind die Existenzgrundlage jeder Anwaltskanzlei. Das wichtigste Anliegen von Anwälten und Kanzleimitarbeitern sollte deshalb sein, dass sich der Mandant willkommen, wertgeschätzt und wie ein König behandelt fühlt. Dieser Grundsatz wird jedoch in Kanzleien so häufig gebrochen wie kaum ein anderer. „Der schon wieder, sag' ihm, ich bin nicht da!“ zeugt nicht gerade von Mandantenfreundlichkeit. Vielfach werden Mandantenanrufe als störend empfunden, lässt sich der Anwalt von seinen Mitarbeitern verleugnen, schiebt er erbetene Rückrufe auf und empfindet Mandantengespräche als Zeitfresser. Aber kann ein Anwalt es sich leisten, die Basis seiner Existenz auf diese Weise aufs Spiel zu setzen? Nur wenn ein Anwalt einen (potenziellen) Mandanten vergraulen möchte und in Kauf nimmt, dass dieser zur Konkurrenz abwandert, sollte er auf professionelle Kommunikation gegenüber seinen Kunden verzichten. Ansonsten nicht!

Soft Skills sind entscheidend. Heutzutage werden Verkäufer, IT-Berater und andere Dienstleister, LKW-Fahrer und Techniker in ihren Soft Skills geschult. Für die Anwaltschaft gilt hier das Erst-Recht-Argument. Denn den gekauften Mantel, den Transport oder die funktionierende Telefonanlage kann der Kunde einschätzen. Doch anwaltliche Leistung und Kompetenz kann der Mandant – mangels juristischer Vorbildung – selten beurteilen. Umso entscheidender ist für ihn die menschliche Ebene und das daraus entstandene Gefühl, das er mit einem Anwalt und dessen Kanzlei verbindet. Professionelle Soft Skills sind also für eine gelungene Mandantenbeziehung und den Kanzleierfolg eine *conditio sine qua non*. Da die meisten Mandanten über Empfehlung kommen, ist jeder Mandant bei ständig steigender Anwaltsdichte auch für die Akquise weiterer Mandate bedeutsam. Sozialkompetenz ist somit auch ein Wettbewerbsfaktor.

Doch entgegen dieser Erkenntnis ist die juristische Ausbildung nach wie vor auf fachliche Inhalte fokussiert. Wer weiß schon, was ein Mandant braucht, um uns Kompetenz zuzusprechen und uns zu vertrauen? Mangels Training wissen die Wenigsten, wie sie wirken und Körpersprache und Stimme verbessern könnten. Solche Fähigkeiten lehrt kein Buch; professionelles Feedback ist erforderlich und bereits bei geringem Einsatz kann der Profit groß sein.

Der erste Eindruck prägt. In jeder Phase des Mandantengesprächs sollte eine gute Sozialkompetenz selbstverständlich sein. Beim Erstkontakt mit der Kanzlei, der meistens über die Kanzleimitarbeiter erfolgt, sind diese freundlich und dienstleistungsorientiert, hören zu und stellen erste Weichen. Den (hoffentlich) positiven ersten und prägenden Eindruck durch die Mitarbeiter setzt der Anwalt fort. Ob in der telefonischen Beratung oder im persönlichen Gespräch - der Anwalt sollte vorbereitet sein und Störungen vermeiden. Auf

merksames Zuhören ist wesentlich – auch zwischen den Zeilen. Der Anwalt ist gut beraten, sein Gegenüber erst einmal seine Sicht der Dinge darstellen zu lassen und ihn nicht in eine Checkliste zu pressen. In der richtigen Balance zwischen Gesprächsführung und Eingehen auf Mandantenbelange nutzt der Anwalt professionelle Fragetechniken. So erhält er relevante Informationen, lenkt das Gespräch und versichert sich über richtiges Verstehen. Der Anwalt sollte in der Lage sein, auf unterschiedliche Mandantencharaktere und emotionale Zustände adäquat zu reagieren. Vielredner, Besorger, Unzuverlässige, Unentschlossene, Geschäftsleute und Schüchterne werden unterschiedlich behandelt, ebenso wie jemand, der aktuell verzweifelt, ängstlich oder sachlich nüchtern ist. Mit guter Menschenkenntnis und guten Gesprächswerkzeugen kann auch in schwierigen Situationen eine Vertrauensbasis geschaffen oder gar vertieft werden. Der Mandant bekommt vermittelt, dass er hier mit seinem Anliegen genau richtig ist. Solche Fähigkeiten erleichtern die Arbeit für Anwalt und Kanzleimitarbeiter, der Mandant kooperiert besser, Missverständnisse sowie zeit- und nervenraubende Komplikationen werden minimiert.

Über Geld spricht man! Vorschuss und Honorar sollte der Anwalt frühzeitig ansprechen. Dies fällt sogar vielen Kollegen nach langjähriger Berufstätigkeit schwer. Gerade unerfahrene Mandanten trauen sich oft nicht zu fragen, die ungeklärte Honorarfrage belastet sie. Statt mit Rechnungen zu überraschen, klären Sie besser auf. Drucksen Sie dabei möglichst nicht mit verlegener Miene herum, sondern sagen Sie mit Ihrer üblichen selbstbewussten Stimme: „Damit Sie wissen, welche Kosten auf Sie zukommen, möchte ich Sie jetzt darüber aufklären. Einverstanden?“ Auch sonst sollte sich der Anwalt um Transparenz bemühen. Kann etwas erst später bearbeitet werden als geplant, erhält der Mandant eine für ihn nachvollziehbare Zwischennachricht.

Juristensprache meiden. Ein guter Anwalt stellt seine Erklärungen und juristischen Ausführungen auf den Mandanten, dessen juristischen Vorkenntnisse und (momentane) Aufnahmebereitschaft ab. Ob mündlich oder schriftlich: Fachbegriffe und Begriffe, die in der Rechtssprache mit einer anderen Bedeutung belegt sind, sollten nur bei fachlich vorgebildeten Mandanten verwendet werden. Verzicht auf Endlossätze und unnötige Substantivierungen. Erfreuen Sie sich und Ihren Mandanten mit lebendiger Sprache und üben Sie, Kompliziertes einfach zu erklären! Der Mandant wird es Ihnen danken.

Der letzte Eindruck bleibt. Nach dem Motto, der erste Eindruck prägt, der Letzte bleibt, sucht der Anwalt am Ende des Mandats ein Abschlussgespräch. Was hat gefallen, was könnte verbessert werden? Wer Anregungen umsetzt, lernt stets dazu. Das spricht sich herum und die Mandanten kommen gerne wieder.

*Rechtsanwältin Ruth Hellmich
CoachingTraining, Titisee-Neustadt*