

## 360-Grad-Kanzlei-Audit soll wettbewerbsfit machen

Die Schleus Marktforschung GmbH aus Hannover bietet in Kooperation mit der Mainzer ABC AnwaltsBeratung Cosack einen neuen 360-Grad-Kanzlei-Audit für Rechtsanwaltskanzleien an. Das Angebot soll den Kanzleien einen ganzheitlichen Blick auf individuelle Stärken und Schwächen eröffnen. Grundlage der sofort nutzbaren Ergebnisse ist sowohl ein interner Kanzlei-Check als auch eine schriftliche Mandantenbefragung. Den Anbietern zufolge verbindet das neue 360-Grad-Kanzlei-Audit eine umfassende interne und externe Kanzleianalyse. Dabei wird die Kanzlei aus zwei Blickwinkeln betrachtet: Intern werden Kanzleistrukturen und Arbeitsabläufe beleuchtet, um Prozesse zu optimieren, Umsatzpotenziale zu erkennen und Ko-

sten zu reduzieren. Extern wird analysiert, wie zufrieden die Mandanten mit unterschiedlichen Leistungsbereichen der Kanzlei sind und wie stark ihre Bindung an die Kanzlei ist. Mandantenzufriedenheit und -bindung sollen so gezielt gefördert und Abwanderungstendenzen frühzeitig erkannt werden.

### **Interner Kanzlei-Check nimmt Strukturen und Prozesse unter die Lupe**

Der interne Kanzlei-Check wird von der ABC AnwaltsBeratung Cosack vorgenommen. Um die Strukturen und Prozesse der Kanzlei genauer unter die Lupe zu nehmen, führt die Anwaltsberatung Einzelgespräche mit Kanzleihinhabern, angestellten Anwälten und Mitar-

beitern, um erste Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Nach der ergänzenden Beobachtung und Analyse täglicher Arbeitsabläufe will das Unternehmen konkrete Lösungsvorschläge formulieren.

### **Externes Audit: Mandantenbefragung analysiert Zufriedenheit und Bindungsstärke**

Die schriftliche Mandantenbefragung, die die Schleus Marktforschung GmbH vornimmt, soll Stärken und Schwächen der Kanzlei aus Mandantensicht identifizieren. Gemessen wird die Zufriedenheit der Mandanten im Hinblick auf Kriterien wie die Kontaktaufnahme zur Kanzlei, die fachliche Betreuung und Beratung bis hin zum Ausgang des Mandats. Das Weiterempfehlungsverhalten der Mandanten wird von den Marktforschern ebenfalls untersucht. Kanzleien, die von ihren Mandanten insgesamt mit mindestens gut bewertet wurden, erhalten das

Mandanten-Monitor-Zufriedenheitssiegel. Damit soll die Qualität der Kanzlei nach außen werbewirksam dokumentiert werden.

### **Sonderaktion zum Kooperationsstart**

Zum Kooperationsstart bieten die kooperierenden Unternehmen das 360-Grad-Kanzlei-Audit zum Sonderpreis von 2.990,- Euro zzgl. Mehrwertsteuer an. Werden die Voraussetzungen des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie erfüllt, kann ein staatlicher Zuschuss in Höhe von 50% in Anspruch genommen werden, sodass ein Betrag von 1.495 EUR erstattet wird. Sämtliche Formalitäten zur Antragstellung werden übernommen.

*Ilona Cosack*