

# Telefonmarketing in der Anwaltskanzlei

*Ilona Cosack*, ABC AnwaltsBeratung Cosack, Westerholtstraße 27,  
59757 Arnsberg; www.abc-anwalt.de

## Inhaltsübersicht

	Rn.		Rn.
1		10	
2		10.1	
2.1	3	10.2	39
2.2	3	11	40
2.2	4	11.1	42
3		11.2	43
3.1	8	11.3	44
3.2	10	11.4	45
3.3	11	12	
4		13	
4.1	12	13.1	49
4.2	13	13.1.1	50
4.3	14	13.1.2	51
4.4	15	13.1.3	52
4.5	16	13.2	53
5		13.3	54
5.1	17	13.4	55
6		14	
6.1	18	15	
7		15.1	60
7.1	20	15.2	61
8		15.3	62
8.1	22	15.4	65
8.2	24	15.5	66
8.2.1	25	16	
8.2.2	26		
8.2.3	27		
8.3	28		
9			
9.1	33		

17	Anlage Muster Statistik Telefonliste	Rn.	18	Anlage Muster Tagesplanung (Telefonzeiten)	Rn.
----	---	-----	----	---	-----

### Schlagwortübersicht

	Rn.		Rn.
Aktives Beschwerdemanagement	38	Mitarbeiterschulung	56
Alternativfragen	14	Namensnennung	46
Anrufbeantworter	49-51	Nichterreichbarkeit	12
Ausgehende Telefonate	10	Notfall-Hotline	54
Begriff des Marketing	1-6	Offene Fragen	12
Betonen von Gemeinsamkeiten	44	Positive Wortwahl	18
Beziehungsebene	10	Praxistipps	9
Call-Center	20	Rückrufe	33, 35
Checkliste ausgehende Telefonate	20	Rückrufmanagement	31, 32
Checkliste für Rückrufe	13	Sachebene	10
Dienstleistungsnummer	20	Service-Hotline	53
Eingehende Telefonate	21	Serviceline	53
Einheitliche Meldung	24	Stimme	7, 8
Einsatz von Wartemusik	62-64	Störung	10, 12
Flexibles Zustimmung	42	Suggestivfragen	16
Fragetechniken	12-17	Tagesgruß	25
GEMA	23	Tagesplanung	12, 24
Geschlossene Fragen	13	Technik	59
Ich-Botschaften	43	Technische Ausstattung von Telefonanlagen	23
ISDN	60	Telefonliste	24
Kanzleimarke	26	Telefonmarketing	4
Kanzleiname	26	Telefonzeiten	12
Kanzleizeiten	47, 48	Unzufriedene Mandanten	15
Kauf oder Miete von Telefonanlagen	65	VANITY-Nummer	55
Konflikte lösen	41	Verbindung von Telefonanlage und PC	61
Kontrollfragen	15	Vertretungsregelung	11
Lächeln am Telefon	11	Voice-Mail-Box	52
Lösungen	18	Werbung	15
Mandantenbindung	14	Zufriedene Mandanten	40
mandantenorientierte Öffnungszeiten	18	Zuständigkeiten	22, 23
Marketinginstrument	13		
Mehrfachanrufer	6		
Mitarbeitername	27		

## 1 Einleitung

- 1 Telefonmarketing in der Anwaltskanzlei – dieses Thema ist täglich hochaktuell, denn der erste Eindruck am Telefon entscheidet, welchen Eindruck der Anrufer, sei es Mandant oder Drittbeteiligte, von der