

Beschwerde- und Qualitätsmanagement in der Anwaltskanzlei

Seminarbeschreibung:

Qualität ist kein Trend! Ein gutes Beschwerde- und Qualitätsmanagement ist eine der wichtigsten Grundlagen für eine gut funktionierende Anwaltskanzlei. Dafür bleibt in den meisten Anwaltskanzleien im Tagesgeschäft oftmals wenig Zeit.

Wie Sie dieses optimieren und mit bestimmten Situationen umgehen können, erfahren Sie in diesem Seminar.

Wichtig ist der richtige Umgang mit ?Hinweisen/Beschwerden? und die Erkenntnis, wie man durch strukturierte Prozesse Fehler vermeiden kann. Hierin liegt die Herausforderung für viele Rechtsanwaltsfachangestellte oder Mitarbeitende einer Anwaltskanzlei. Themen wie "wie kann ich Versprechungen gegenüber Mandanten halten"; "wie verhindere ich, dass der Mandant keine Rückmeldung zu seinem Fall bekommt"; "wie bleibe ich respektvoll und professionell, geben mehr Klarheit und Sicherheit im Berufsalltag" spielen hierbei eine entscheidende Rolle.

Sie erhalten Einblicke, wie Sie positive Gespräche mit Mandanten führen. Über den richtigen Umgang mit Beschwerden hinaus, geht es in diesem Seminar darum, einen Leitfaden für den Aufbau eines gutes Qualitätsmanagement zu vermitteln.

Themenauswahl:

aktives Beschwerdemanagement (Lösen von Herausforderungen; kein

Nein ohne Lösung)

Umgang mit dem Überbringen von negativen Nachrichten (?rechtlich

keine Chance?; warum verzögert sich der Fall? Warum ist das Urteil noch nicht da?)

Umgang mit den verschiedenen Mandantentypen einer

Anwaltskanzlei; der ?schwieriger Mandant?

Auf die innere Haltung kommt es an:

*Positive Gespräche führen

*Umgang mit negativen Internet Bewertungen und wie man sie

vermeidet

Qualität und Qualitätsmanagement in der Anwaltskanzlei

* welche Möglichkeiten gibt es, einen Qualitätsprozess aufzubauen

Referenten:

RA'in Kirsten Ashauer, FA für
VerkR und FamR

Dauer: 2,0 Std.

(vermeiden von Altfällen; Wie vermeidet man leicht ?Aufschieberitis?
*durch Qualität überzeugen