

Lösungshinweise

Teil A

2. Kommunikation

1. a) Wann ist der Anzurufende am besten zu erreichen, Welche Fragen sind zu klären, Stichpunkte, Unterlagen vorbereiten und auf Schreibtisch legen; Fragen notieren; Gesprächseinstieg vorbereiten; geschäftliche Telefonate nicht ausufern lassen durch Plaudern; erst Thema nennen, dann Einzelheiten

b) Sobald als möglich. Frist!

4. a) Daten des Mandanten heraussuchen (letzter Schriftwechsel)
Sachinformationen formulieren bzw. Ich-Botschaft zur entstandenen Kontaktpause
Mögliches Entgegenkommen absprechen (monatliche Information, auch wenn keine Änderungen eingetreten sind)

b) Sach: Herr Klemens hat seit 2 Monaten keine Informationen von uns bekommen.
Selbst: Herr Klemens ärgert sich und ist unzufrieden.
Beziehung: Herr Klemens will als Kunde König sein.
Appell: Herr Klemens möchte häufiger informiert werden.

c) „Sie haben mit einer schnelleren Klärung des Sachverhalts gerechnet. In der Regel dauern solche Verfahren bei Gericht ca. 3 Monate. Sobald es neue Tatsachen gibt, informieren wir sie umgehend.“

d) Offene Fragen regen das Gespräch an und ergeben mehr Informationen. Der Mandant wird angeregt, aktiv mit zu denken.

e) In welchen Abständen sollen wir Sie informieren?
In welchen Fällen möchten Sie informiert werden?

5. a) Blickkontakt herstellen, freundlich lächeln, in Sichtweite zugewandt hinstellen, nicken, Kopf fragend neigen

b) Wenn Sie Fragen haben, bin ich gern für Sie da. Welche Informationen suchen Sie denn speziell? Offene Frage eröffnet das Gespräch und lässt den Besucher „teilhaben“

c) Wir suchen gerade eine Auszubildende und bieten sehr gute Übernahmechancen. Wie können wir denn mit Ihrer Nichte Kontakt aufnehmen?

d) Die Arbeit in einer Kanzlei ist sehr abwechslungsreich, es gibt sehr gute Übernahmechancen und bundesweit vielseitige Einsatzmöglichkeiten als Rechtsanwaltsfachangestellte, eine Karriere ist als Rechtsfachwirt/in oder Büroleiter/in möglich; viele Unternehmen und Behörden auch außerhalb der Anwälte suchen Rechtsfachangestellte, rechtliche Kenntnisse sind auch privat von großen Nutzen.

e) eigenverantwortliches Arbeiten; Schweigepflicht über alles Berufliche!; gute Rechtschreibkenntnisse; gutes und freundliches, offenes Auftreten; gute Sprache und engagiertes Telefonieren

6.

Mandant:	Antwort:
Kann ich auch in Raten zahlen?	Gern übernehmen wir per Einzugsermächtigung eine Ratenzahlung.
Ich habe leider das Kündigungsschreiben vergessen.	Dann bereiten wir alles vor und vereinbaren einen neuen Termin, an dem Sie das Schreiben mitbringen.
Ich würde nun doch gerne gerichtlich gegen die Kündigung vorgehen.	Gern vereinbare ich einen Termin mit Ihnen und Sie können die derzeitigen Möglichkeiten mit dem Anwalt... erörtern.

7.

Feedbackgeber:	Feedbackempfänger:
sachliches Feedback: was habe ich gehört, gesehen? In der Ich-Form sprechen. Mit positiven Aspekten beginnen. Kritik freundlich und vorsichtig formulieren: „Das klang etwas..., das wirkte ein wenig... Nicht: „Ich hätte... du müsstest... man sollte...“	Feedbackgeber aussprechen lassen Aktiv zuhören, nicht rechtfertigen, kein Aber... Für ehrliches Feedback bedanken.

8.

a) Offene Fragen ohne vorformulierte Antworten	b) Geschlossene Fragen geben Antwortvarianten vor
Wie oft sollen wir Sie kontaktieren? Welche Kontaktvarianten bevorzugen Sie – Brief, Email, Telefon? Wann möchten Sie informiert werden?	Möchten Sie 1x 4x oder 12 x jährlich kontaktiert werden? Sind Sie mit unserem Service: sehr zufrieden zufrieden unzufrieden sehr unzufrieden Würden Sie uns weiterempfehlen? auf jeden Fall vielleicht nein

9. a) Ich-Botschaften formulieren die eigene Sichtweise und möglicherweise eigene Probleme mit dem Verhalten des Mandanten, ohne diesen anzugreifen

b) Mit geschlossenen Fragen „Sollen wir also“

c) Blickkontakt; Verständnis zeigen (hm, ja, ich verstehe...); wesentliche Kernaussagen wiederholen, als Feststellung formulieren; ggf. Notizen machen;

10. a) Sachebene (alles Objektive, Sicht- und Hörbare, Beweisbare) und Beziehungsebene (subjektive, nicht erfassbare Ebene)

b) Beziehungsebene, da sonst keine sachliche Klärung möglich ist

c) Aktives Zuhören

d) ehrliches Interesse an Konfliktlösungen, keine vorgefertigte Meinung oder Lösung; Gespräch auf gleicher Augenhöhe (respektvoll, offen); viel Zeit; keine spürbaren Differenzen (sonst möglicherweise einen Dritten als Gesprächsleiter hinzu bitten)