

# Fragen an unsere Mandanten

Fragenkatalog nach Prof. Dr. Benno Heussen  
[opinioiuris.de/autor/benno-heussen](http://opinioiuris.de/autor/benno-heussen)

## 1. Akquisition

- Ich bin das erste Mal Ihr Mandant.
- Ich bin schon seit \_\_\_\_\_ Ihr Mandant.

Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?

- Veröffentlichungen, Seminare
  - Anwaltsverzeichnisse/Branchenverzeichnis
  - Empfehlung durch andere Mandanten
  - Empfehlung durch andere Anwälte
  - Empfehlung durch Anwaltskammer oder Anwaltverein
  - Empfehlung durch Dritte. Wer hat uns empfohlen?
- 

## 2. Leistungen der Anwälte

### 2.1. Qualität

Wie haben wir dieses Mandat bearbeitet?

#### **schnell**

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Insbesondere: Haben wir bei Beginn des Mandats sofort reagiert (schneller Besprechungstermin/Vorabinformation per Internet/Hotlineberatung etc.)?

## **engagiert**

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Insbesondere: Denken wir uns in Ihre Problematik realistisch ein? Entwickeln wir genügend Phantasie? Werden Strategien angeboten? Wird das Verhalten der Gegenseite realistisch eingeschätzt etc.?

## **zuverlässig**

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Insbesondere: Sind Fehler in der rechtlichen Beurteilung erkennbar? Treffen unsere Prognosen über das voraussichtliche Verhalten Dritter, insbesondere der Gegenseite und der Gerichte, zu? Sind unsere Kostenschätzungen realistisch?

Gibt es andere Qualitätskriterien, die Sie für wesentlich halten? Wenn ja, welche?

---

Welche Verbesserungsvorschläge, die Qualität unserer Arbeit betreffend, haben Sie?

---

---

---

Wenn Sie einmal Kritik an unserer Arbeit geäußert haben: Ist diese von Ihren Gesprächspartnern positiv aufgenommen worden?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Hat sich daraufhin etwas geändert?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Haben Sie das Gefühl, Kritik könnte die Vertrauensbasis zwischen Ihnen und uns zerstören?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Wenn ja: Woran liegt das Ihrer Ansicht nach?

---

Im Einzelnen ist zu kritisieren:

---

---

---

Im Einzelnen ist hervorzuheben:

---

---

---

## 2.2. Information

Sind Ihnen durch die Art unserer Mandatsführung das Problem und seine Lösungsmöglichkeiten klar geworden?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Sind unsere Briefe an Sie und die Gegenseite für Sie verständlich formuliert?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

(Hiervon ausgenommen sind natürlich Rechtsausführungen, die juristische Vorkenntnisse voraussetzen).

Fühlten Sie sich in jeder Lage des Verfahrens schnell und zuverlässig informiert?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Haben sich unsere Prognosen über den Verlauf des Verfahrens und die Reaktion der Gegenseite bzw. der Gerichte im Wesentlichen als richtig erwiesen?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Was könnten wir Ihrer Meinung nach verbessern?

---

---

---

## 2.3. Kosten und Nutzen

Halten Sie unsere Honorare im Verhältnis zur erbrachten Leistung für angemessen?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Weitere Anmerkungen:

---

---

---

Welche Honorarvereinbarungen bevorzugen Sie?

- Stundensatz
- Streitwert
- Festpreis, soweit der Umfang der Tätigkeit abschätzbar ist
- Festpreis mit flexiblen Elementen (z. B. EUR 10.000,00 für mindestens x Std. und Erhöhungsmöglichkeit nur bei Überschreitung von 10 % Mehrleistung)

Arbeiten wir vor allem in Hinsicht auf das Verhältnis von Kosten und Nutzen genügend praxisnah?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Haben Sie den Eindruck, daß wir Randproblemen zu viel Aufmerksamkeit widmen?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Gehen wir im Einzelfall tief genug in die Problematik?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Weitere Anmerkungen:

---

---

---

### 3. Leistungen unserer Mitarbeiter

Sind unsere Mitarbeiter freundlich?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Wie reagieren unsere Mitarbeiter, wenn Sie etwas kritisieren?

- Kritik wird akzeptiert
- das Verhalten der Mitarbeiter ändert sich
- Kritik wird zurückgewiesen
- Ich fühle mich zur Kritik nicht gerade ermuntert

Bieten die Mitarbeiter Ihnen an, bei allen auftauchenden Problemen zu helfen, die diese selbst erledigen können?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Bietet unser Büro äußerlich das Bild, das Sie von uns erwarten?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Ihre Verbesserungsvorschläge hierzu:

---

---

---

### 4. Veröffentlichungen

Trauen Sie uns mehr fachliche Kompetenz zu, wenn wir in unseren Fachgebieten Bücher und Aufsätze schreiben und Seminare durchführen?

- ja
- nein
- Veröffentlichungen führen meiner Meinung nach zu Praxisfremdheit

## 5. Mandanteninformationen

Was halten Sie von unseren Informationen für Mandanten?

- Kanzleibroschüre  
sehr schlecht → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← sehr gut
- Webseite im Internet  
sehr schlecht → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← sehr gut
- LinkedIn  
sehr schlecht → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← sehr gut
- Facebook  
sehr schlecht → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← sehr gut
- Newsletter  
sehr schlecht → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← sehr gut
- Weitere? \_\_\_\_\_  
sehr schlecht → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← sehr gut

Sind Sie an regelmäßigen Mandantenrundschreiben über allgemeine Themen (z. B. gesellschaftsrechtliche Probleme) interessiert?

- ja
- nein

Möchten Sie fachspezifische Informationen z. B. über geplante Gesetzesänderungen haben?

- ja

nein

## 6. Zusammenfassung

Haben Sie außerhalb von Einzelmandaten regelmäßigen Beratungsbedarf in einem unserer Fachgebiete?

ja

nein

Dürfen wir Ihnen ein Angebot zur Strukturanalyse Ihres Unternehmens und Ihrer persönlichen Rechts- und Beteiligungsverhältnisse – auch in steuerlicher Hinsicht – machen?

ja

nein

Was machen wir nach Ihrer Erfahrung im Gegensatz zu anderen Anwälten besser?

(Bitte nehmen Sie als Anhaltspunkt die in 2.1. genannten Qualitätsmerkmale.)

---

---

---

Besonders hervorzuheben ist:

---

---

---

Ist die Qualität unserer Leistungen unter irgendeinem Gesichtspunkt erkennbar besser als die vergleichbarer Büros?

nein → ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ← ja

Insbesondere ist anzumerken:

---

---

---

Kennen Sie andere Büros, die bei gleicher Qualität preisgünstiger arbeiten als wir?

- ja
- nein
- in Einzelfällen

Gibt es außerhalb der oben skizzierten Verbesserungsvorschläge noch Anregungen die wir beherzigen sollten?

---

---

---

Können Sie uns weiterempfehlen?

- ja
- nein
- nur teilweise

Wenn ja, für welche Fachbereiche insbesondere?

---

---

---

Weitere Hinweise:

---

---

---