



CAROLINE JULIA SCHÖNE
Rechtsanwältin · Betriebswirtin (WAH)

Fragebogen zur Mandanten Zufriedenheit

Sehr geehrte Mandantin, sehr geehrter Mandant,
wir möchten unsere Kanzlei und hier vor allem unseren Mandantenservice optimieren.
Bitte investieren Sie fünf Minuten Ihrer Zeit, damit wir Ihre Erwartungen und Wünsche
kennen lernen. Der Lohn Ihrer Mühe wird sich in einer kundenorientierten Kanzlei
auszahlen.

1. Sie nehmen eine Rechtsberatung in unserer Kanzlei in Anspruch als

- Privatperson
- Geschäftsführer oder Mitarbeiter eines mittelständischen Unternehmens
- Geschäftsführer oder Mitarbeiter eines Großunternehmens

Sonstiges (bitte eintragen)

2. Wie oft haben Sie unserer Kanzlei bereits mit einer Beratungstätigkeit beauftragt?

- weniger als drei Mal
- zwischen drei und zehn Mal

3. Wie sind Sie zu unserer Kanzlei gekommen?

- Empfehlungen durch andere Mandanten
- Empfehlungen durch andere Rechtsanwälte
- Information aus dem Telefonbuch / Gelbe Seiten
- Persönlicher Kontakt zu Mitarbeitern der Kanzlei
- Veröffentlichung der Mitarbeiter

Sonstiges (bitte eintragen)

4. Um kompetenten Rechtsrat zu erhalten, wenden Sie sich bevorzugt an Anwälte

- mit der Bezeichnung Fachanwalt
- mit der Bezeichnung Tätigkeitsschwerpunkt
- mit der Bezeichnung Experte / Spezialist
- mit besonderen Referenzen
- die mir persönlich empfohlen worden sind

5. Sie erwarten von dem Rechtsanwalt Ihres Vertrauens

1 Stimmt genau 2 stimmt 3 stimmt weniger 4 stimmt nicht 5 stimmt überhaupt nicht

(bitte einkreisen)

Hilfestellung in allgemeinen Lebensfragen	1	2	3	4	5
Verlässlichkeit	1	2	3	4	5
Verfügbarkeit und Zeit	1	2	3	4	5
Überfachliche Qualifikation	1	2	3	4	5
Schnelligkeit	1	2	3	4	5
Angemessenes Preis- / Leistungsverhältnis	1	2	3	4	5
Expertenwissen	1	2	3	4	5
kein „Fachchinesisch“	1	2	3	4	5

6. Wie beurteilen Sie unsere Kanzlei?

1 Stimmt genau 2 stimmt 3 stimmt weniger 4 stimmt nicht 5 stimmt überhaupt nicht

(bitte einkreisen)

Die Rechtsberatung war erfolgreich	1	2	3	4	5
Der Rechtsanwalt war professionell	1	2	3	4	5
Der Rechtsanwalt hatte immer Zeit für mich	1	2	3	4	5
Die Bearbeitung meines Falles erfolgte zügig	1	2	3	4	5
Die Atmosphäre in der Kanzlei ist angenehm	1	2	3	4	5
Die Kanzlei verfügt über ein gutes Beschwerdemanagement	1	2	3	4	5
Das Preis- / Leistungsverhältnis ist gut	1	2	3	4	5
Meine Mandantnerwartungen wurden erfüllt	1	2	3	4	5
Die Mitarbeiter waren freundlich	1	2	3	4	5
Der Informationsfluss zwischen Ihnen und der Kanzlei war gut	1	2	3	4	5

7. Welche Eigenschaften schätzen Sie besonders an unserer Kanzlei?

8. Was ist Ihnen in unserer Kanzlei als besonders negativ aufgefallen?

9. Wie schätzen Sie die Kanzlei insgesamt ein?

1 Stimmt genau 2 stimmt 3 stimmt weniger 4 stimmt nicht 5 stimmt überhaupt nicht

(bitte einkreisen)

unser Ruf	1	2	3	4	5
Unser Bekanntheitsgrad allgemein	1	2	3	4	5
Unser Bekanntheitsgrad als Spezialisten	1	2	3	4	5
Unsere Professionalität	1	2	3	4	5
Unser Erscheinungsbild	1	2	3	4	5
Örtliche Lage der Kanzlei	1	2	3	4	5
Ihr Erstereindruck	1	2	3	4	5

10. Werden Sie uns weiter empfehlen

- Ja
 Nein

Herzlichst Ihre Kanzlei

