

## MANDANTENFRAGEBOGEN

An

***Kroker Tonini Höss & Lajlar  
Rechtsanwälte***

Sillgasse 12/IV  
A-6020 Innsbruck

Telefax: +43 (0) 512 58 30 74-18

Sehr geehrte Mandantin!

Sehr geehrter Mandant!

Im Rahmen unseres nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifizierten Qualitätsmanagements legen wir höchstes Augenmerk auf die Zufriedenheit unserer Mandanten mit den juristischen Leistungen ebenso wie mit dem Kanzleiumfeld und der allgemeinen Abwicklung des Mandates. Wir möchten Sie daher bitten, uns einige Minuten Ihrer Zeit zu schenken, um den nachstehenden Fragebogen auszufüllen. Sie helfen uns dadurch, die Leistungen unserer Kanzlei für Sie auch zukünftig auf hohem Standard zu bewahren und mögliche Verbesserungen rasch und effizient umzusetzen.

Bitte vergeben Sie die Beurteilung nach dem Schulnotensystem, also mit 1 für "Sehr gut" und 5 für "Nicht genügend".

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Wie beurteilen Sie unsere Kanzlei insgesamt?</b>					
Unser Bekanntheitsgrad allgemein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unser Bekanntheitsgrad als Spezialisten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unser Leistungsangebot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unser Spezialisierungsgrad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Wie schätzen Sie den Sie betreuenden Anwalt ein?</b>					
Fachwissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5
Erfahrung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Engagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit (Telefon, E-Mail, Terminvereinbarungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verlässlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persönliches Auftreten im Mandantengespräch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persönliches Auftreten gegenüber dem Gegner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verhandlungsgeschick	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verständlichkeit der Erläuterungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Wie beurteilen Sie die Abwicklung Ihres Mandates?</b>					
Effizienz der Beratungsgespräche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verständlichkeit der schriftlichen Ausführungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertretung Ihres Standpunktes (schriftlich)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vertretung Ihres Standpunktes (mündlich)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effizienz des Informationsflusses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bearbeitungszeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Angemessenheit und Transparenz der Leistungen und deren Abrechnung</b>					
Relation Kosten zu Ergebnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transparenz der Leistungsaufstellung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Wie beurteilen Sie die Kanzlei und ihren Standort?</b>					
Ihr Ersteindruck der Räumlichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5
Ausgestaltung der Räumlichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empfang durch die Mitarbeiter der Kanzlei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behandlung am Telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Welche Bedeutung hat für Sie:</b>					
das persönliche Verhältnis zum Anwalt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Qualität der Arbeit des Rechtsanwaltes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Verfügbarkeit des Rechtsanwaltes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
das Auftreten der Kanzleimitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
der optische Eindruck der Kanzlei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wir möchten Sie bitten, uns noch einige Fragen kurz zu beantworten:

**Wie sind Sie auf unsere Kanzlei aufmerksam geworden?**

- Wir haben früher einen Ihrer Gegner vertreten
- Empfehlung von Freunden/Bekanntnen
- Empfehlung von Geschäftspartnern
- Empfehlung durch das Gericht, nämlich durch \_\_\_\_\_
- Empfehlung eines anderen Rechtsanwaltes, nämlich von \_\_\_\_\_
- Wegen der Darstellung auf der Homepage
- Aufgrund des Eintrages im Telefonbuch/Rechtsanwaltskammer
- Auf Empfehlung einer Versicherung, nämlich der \_\_\_\_\_
- Durch Internetrecherche (ohne Besuch unserer Homepage)
- Aufgrund der Präsenz in der Presse
- Aus sonstigen Gründen, nämlich \_\_\_\_\_

**Was war der Hauptgrund, dass Sie unsere Kanzlei gewählt haben (bitte nur eine Nennung)?**

- Persönliche Vertrauensbasis zu einem Anwalt/Mitarbeiter der Kanzlei
- Allgemeiner Bekanntheitsgrad der Kanzlei
- Spezialisierung der Kanzlei/des Anwaltes, nämlich \_\_\_\_\_
- Allgemeinauftreten des Sie betreuenden Anwaltes

**Würden Sie uns neuerlich beauftragen?**

JA      NEIN  
     

**Würden Sie uns weiterempfehlen?**

JA      NEIN  
     

**Wie bewerten Sie unsere Homepage** (Mehrfachnennungen möglich)?

	JA	NEIN
Informativ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
benutzerfreundlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
leicht auffindbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
umfangreich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vermittelt getreues Bild der Kanzlei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Der/die betreuende Anwalt/Mitarbeiter war/ist:

\_\_\_\_\_

Gerne können Sie uns auch Ihren Namen nennen: \_\_\_\_\_

Wenn Sie anonym bleiben möchten, bei dem Mandat handelt es sich um eine

- Privatangelegenheit  
 eine mein Unternehmen betreffende Angelegenheit

Wir bedanken uns im Namen der Kanzlei und auch unserer Mandanten, die durch die Ergebnisse der Umfragen und die daraus resultierenden Änderungen und Verbesserungen profitieren, herzlich dafür, dass Sie uns Ihre Zeit geopfert haben.

Dr. Erik R. Kroker  
Dr. Simon Tonini  
Dr. Fabian Höss  
Mag. Harald Lajlar