



**Messung der Kunden- und Mandantenzufriedenheit  
APRAXA Qualitätsrichtlinien**

**2015**

**Impressum**

**advozon Kanzlei Konzept GmbH  
An den Bahngleisen 10  
48356 Nordwalde**

**Geschäftsführer:  
Gerhard Hülskötter, Daniel Kattenbusch,  
Matthias Kreutz, Stephan Müller**

**Telefon: 0 25 73 / 93 93 – 0  
Telefax: 0 25 73 / 93 93 – 185**

**Internet: [www.advozon-kanzleikonzept.de](http://www.advozon-kanzleikonzept.de)  
E-Mail: [info@advozon-kanzleikonzept.de](mailto:info@advozon-kanzleikonzept.de)**

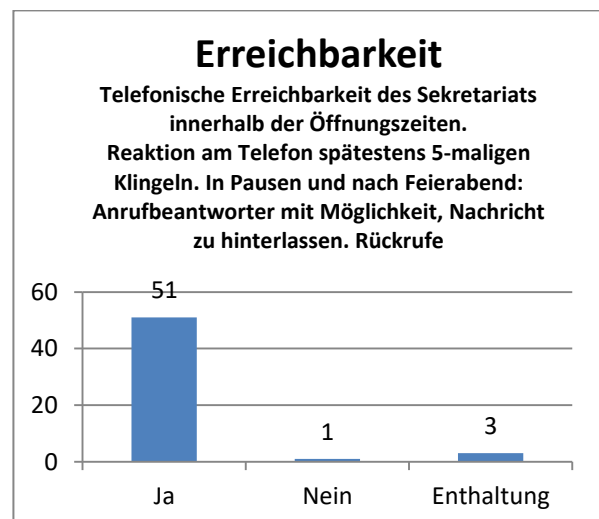
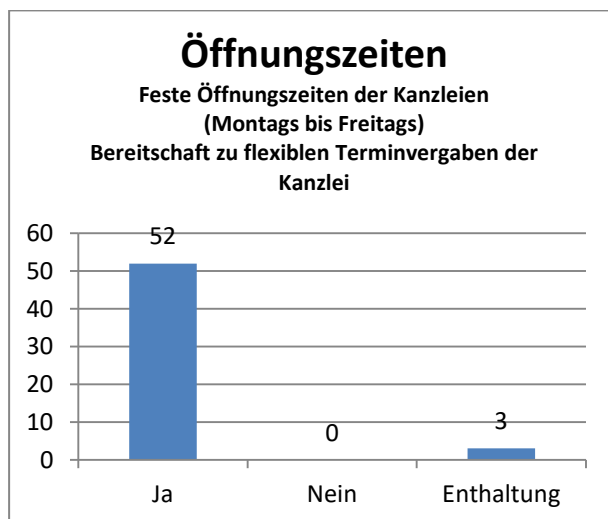
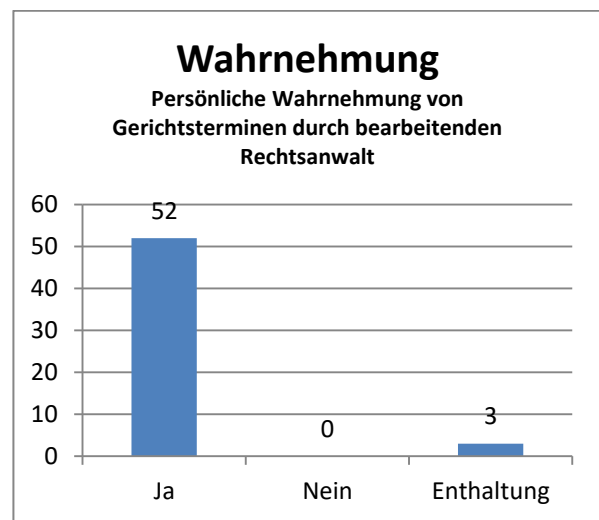
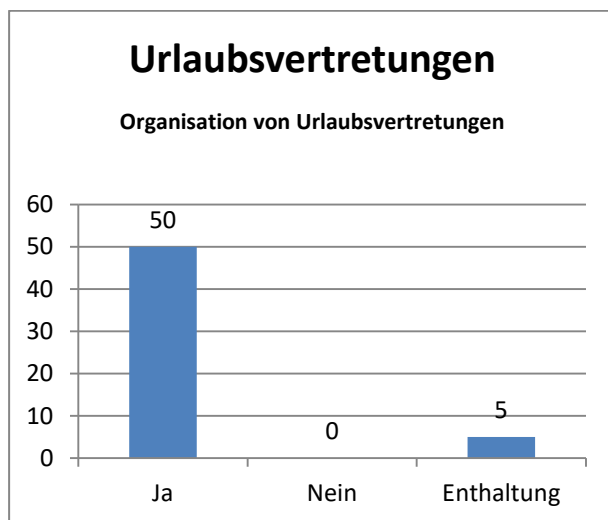
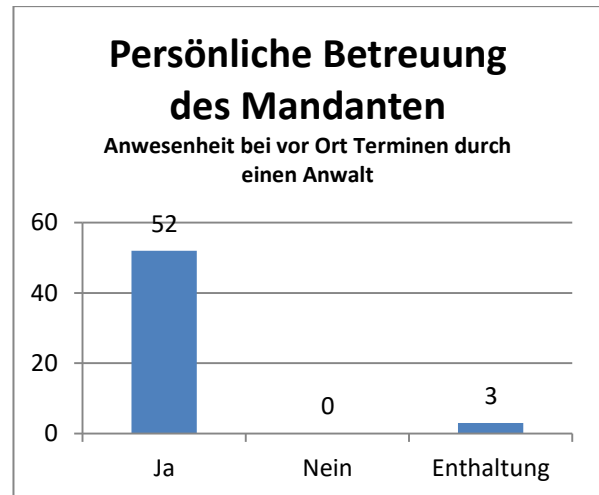
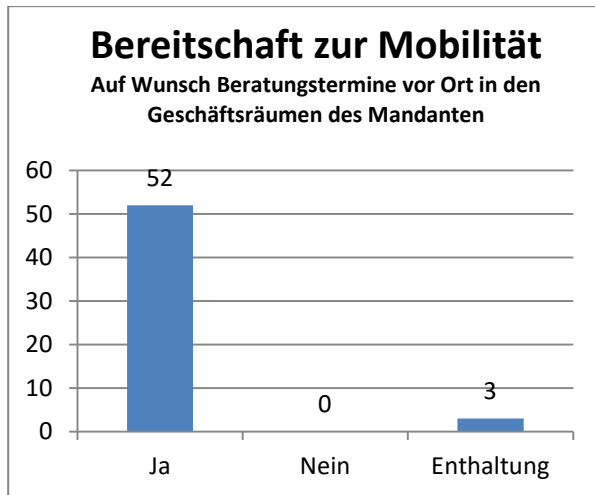
# Inhaltsverzeichnis

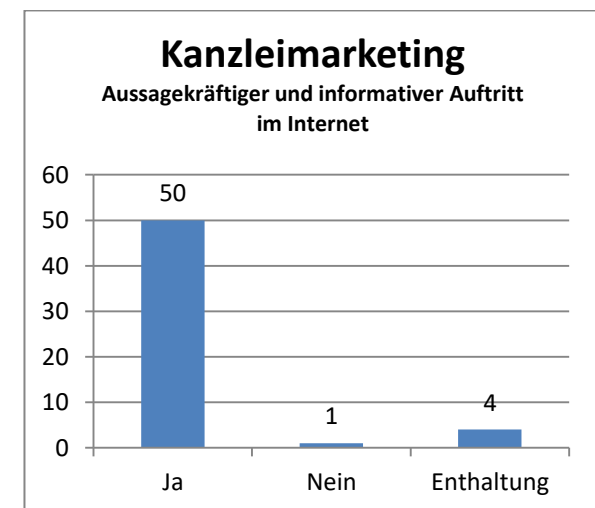
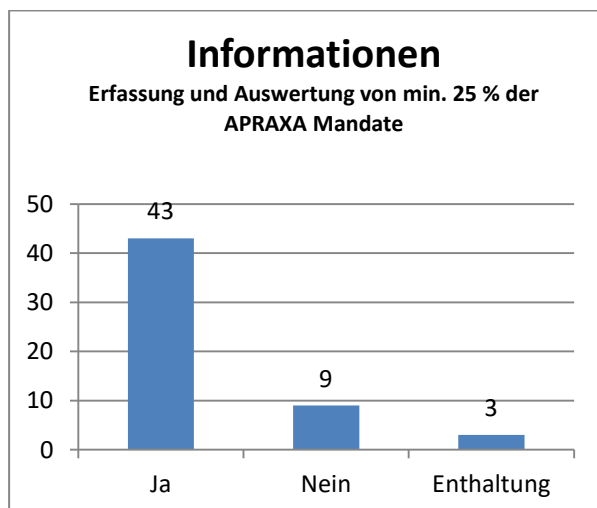
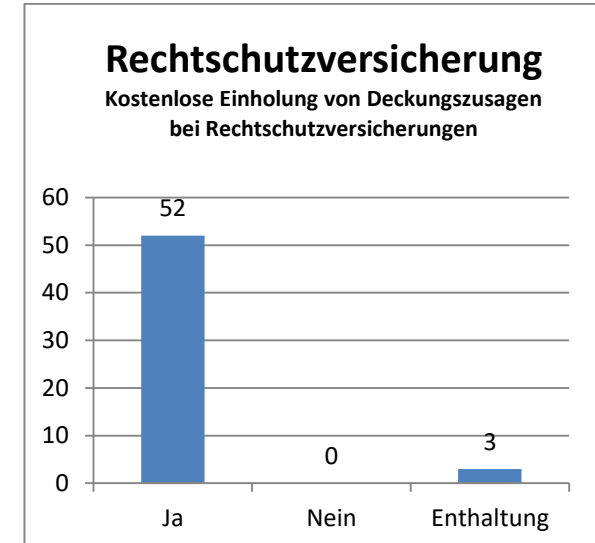
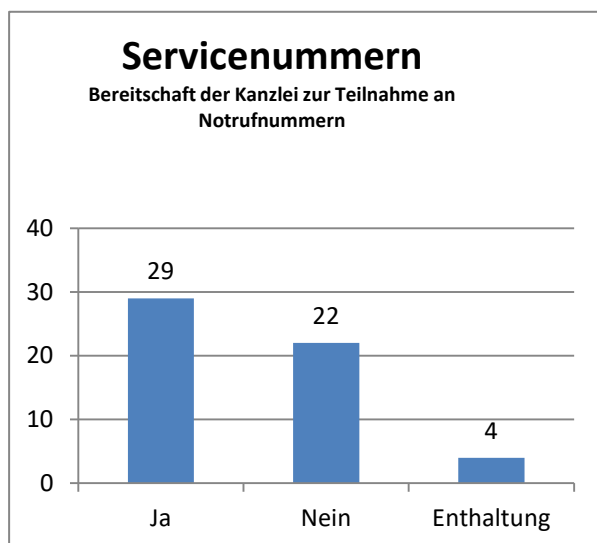
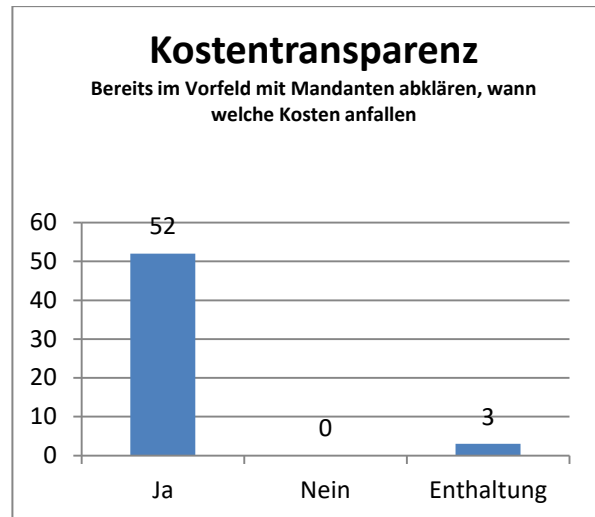
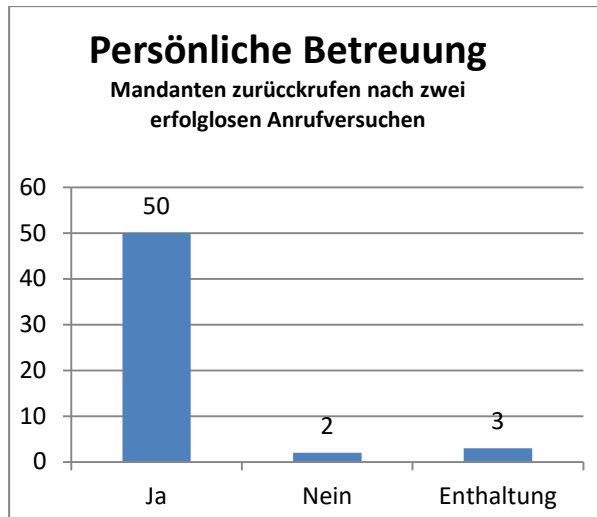
- 1. Auswertung der Qualitätsrichtlinien der APRAXA**
- 2. Auswertung Messung der Kundenzufriedenheit advozon (Zentrale)**
- 3. Auswertung Messung der Kundenzufriedenheit APRAXA Kanzleien**

## 1. Auswertung der Qualitätsrichtlinien der APRAXA

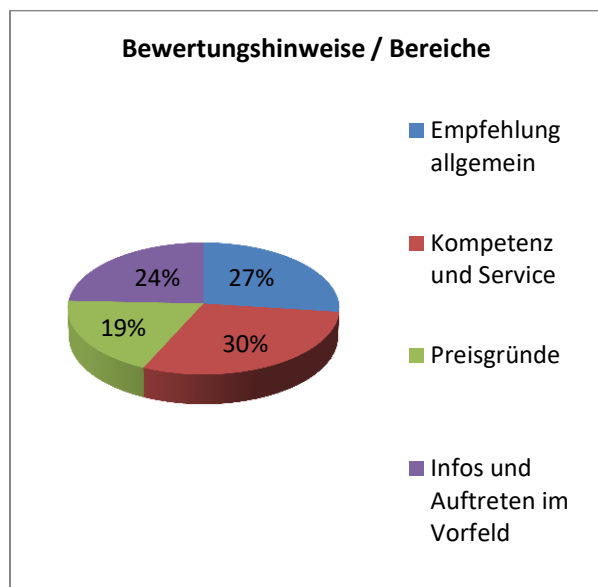
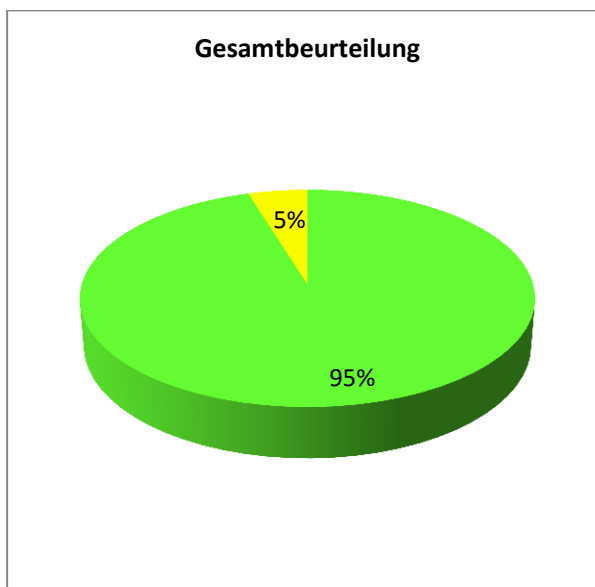
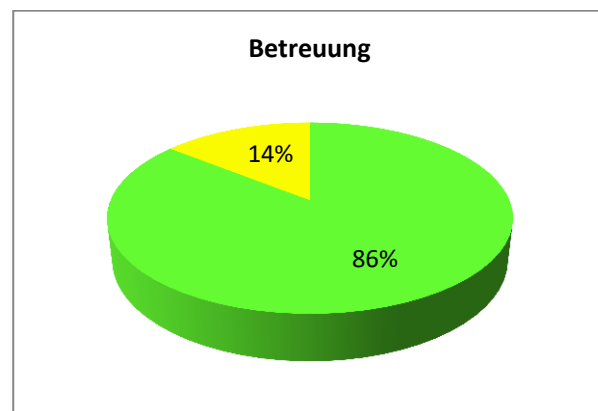
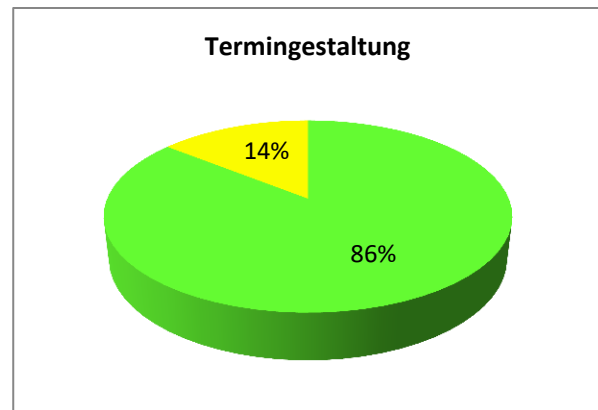
Es wurden hierzu insgesamt 55 APRAXA Kanzleien befragt

Nr.	Kriterium / Qualitätsanforderungen
01	<b>Mobilität:</b> Bereitschaft zu Mobilität: Auf Wunsch auch Beratungstermine vor Ort in Geschäftsräumen des Mandanten
02	<b>Persönliche Betreuung:</b> In der Regel Anwesenheit eines Anwalts bei Ortsterminen
03	<b>Persönliche Betreuung:/Erreichbarkeit:</b> Organisation von Urlaubsvertretungen
04	<b>Persönliche Betreuung:</b> Sofern möglich persönliche Wahrnehmung von Gerichtsterminen durch bearbeitenden RA
05	<b>Erreichbarkeit (Öffnungszeiten):</b> Feste Öffnungszeiten der Kanzleien (montags bis freitags) Darüber hinaus: Bereitschaft zu flexiblen Terminvergaben der Kanzlei; bei Bedarf auch abends und am Wochenende: dadurch Ermöglichung von kurzfristigen Beratungsterminen
06	<b>Erreichbarkeit (Telefon):</b> Telefonische Erreichbarkeit des Sekretariats innerhalb der Öffnungszeiten. Reaktion am Telefon spätestens nach 5-maligem Klingeln. In Pausen und Feierabend: Anrufbeantworter mit Möglichkeit, Nachricht zu hinterlassen. Rückrufe innerhalb von 24 h zum nächsten Werktag
07	<b>Persönliche Betreuung:</b> Mandanten zurückrufen nach zwei erfolglosen Anrufversuchen
08	<b>Leistungsangebot:</b> Kostentransparenz: Bereits im Vorfeld mit Mandanten abklären, wann welche Kosten anfallen
09	<b>Leistungsangebot:</b> Soweit die Kanzlei das Rechtsgebiet abdeckt, Bereitschaft zur Teilnahme an Notrufnummern / Servicenummer-Hotline (z. B. Straf- und OWi-Sachen)
10	<b>Leistungsangebot:</b> Kostenlose Einholung von Deckungszusagen bei RS-VR
11	<b>Information / Kommunikation:</b> Erfassung und Auswertung der Mandantenzufriedenheit für mind. 25 % der APRAXA – Mandanten
12	<b>Information / Kommunikation:</b> Aussagekräftiger und informativer Auftritt im Internet (Kanzlei-Homepage)





## 2. Auswertung der Messung der Kundenzufriedenheit in Bezug auf die advozon Kanzlei Konzept GmbH, Stand 30.03.2016



Legende: grün= sehr zufrieden; gelb = zufrieden

### 3. Auswertung der Messung der Kundenzufriedenheit in Bezug auf die APRAXA Kanzleien (2015)

