

## Kanzleimanagement

## OPENForum

### 9. Open Forum Kanzleimanagement: Innovative Ansätze im Client Relationship Management



#### VERANSTALTUNGSHINTERGRUND

Zum 9. Open Forum Kanzleimanagement lud Gastgeber Ralf Schön sowohl die Partner als auch Business-Development- und Marketing-Manager großer und mittelständischer Kanzleien ins Düsseldorfer InterContinental ein und begrüßte ein erwartungsvolles Auditorium. Zunächst stellte er die Ergebnisse der aktuellen Marktstudie zum Thema vor, die Schoen + Company bei Kanzleien im deutschsprachigen Raum durchgeführt hat.

#### PODIUMSTEILNEHMER

- Frau Astrid Altmann Forbes (Gleiss Lutz)
- Herr Maximilian Gröning (KPMG Law)
- Herr Guy Phillips (OnePlace)
- Herr Dr. Hariolf Wenzler (Baker & McKenzie)
- Herr Ralf Schön (Schoen + Company), Moderation

#### DISKUSSIONSTHEMEN

- Welche Ziele werden im Client Relationship Management verfolgt und welche Bewertungsmaßstäbe angewendet?
- Welche Ansätze für ein Lifecycle Management von Mandanten bestehen?
- Wie können neue Opportunities und Cross-Selling-Ansätze bei Mandanten erschlossen werden? Welche internen und externen Informationen sind hierfür notwendig?
- Welche Maßnahmen sind – auch im Kontext von Compliance – sinnvoll?
- Welche IT-Systeme und Ressourcen werden zur Unterstützung eingesetzt?
- Wie sollten Kanzleien zukünftig organisatorisch aufgestellt sein? Wird es demnächst einen Chief Relationship Officer geben?



v.l.n.r.: Ralf Schön, Maximilian Gröning,  
Astrid Altmann Forbes, Dr. Hariolf Wenzler



#### KERNAUSSAGEN DER DISKUSSION

- Ein 360-Grad-Blick auf den Mandanten ist von entscheidender Bedeutung. Die Partner müssen besser die Business-Needs und die Business-Challenges der Mandanten verstehen, denen sie im Unternehmen ausgesetzt sind.
- Lead-Partner sollten stärker analysieren, welche zusätzlichen Leistungen angeboten werden können. Andere Partner können als Challenger fungieren, da nicht jeder Partner den Überblick über die fachlichen Möglichkeiten der Kanzlei hat.
- Der Einsatz von Sales- und Business-Development-Managern in der Kontaktpflege wird kontrovers gesehen. In UK gibt es hierzu aktuell wieder Ansätze, obwohl dies in früheren Jahren schon einmal verworfen wurde. Für Verhandlung mit dem Einkauf sollten geschulte Nicht-Juristen eingesetzt werden, um die Partner aus der Schusslinie zu nehmen.
- Das Training der Partner (Empathie, Feedbackgespräche, Honorarverhandlung) ist wichtig, aber nicht immer wirksam. Unterschiedliche Persönlichkeiten sollten unterschiedliche Aufgaben in der Mandantenbeziehung haben.
- Business-Development Manager können die Partner noch stärker beim Aufbau von Mandantenbeziehungen unterstützen, indem sie ihnen „das Köfferchen packen“. Hierzu sind mehr Kapazitäten notwendig.
- CRM-Tools sind wichtig, können aber nur unterstützen. Externe Datenquellen zu Beziehungsnetzwerken oder neuen Mitarbeitern sollten stärker einfließen. Die Datenpflege bleibt der größte Schwachpunkt.
- Corporate Hospitality ist wegen Compliance dramatisch zurückgegangen. Selbst Sommerfeste stehen zur Disposition. Besser sind Round Tables mit verschiedenen Mandanten oder General Counsel, die den Austausch untereinander forcieren. Auch innovative Show Cases helfen dem Mandanten, Einblicke in neue Themen zu bekommen und den Wissensvorsprung effektiv zu nutzen.
- Mandanten werden in Anlehnung an private Nutzungsweisen den Umgang mit Kanzleien stärker online suchen. Eine Vorauswahl von Services, Konfigurationen, Bewertungen, Fachinformationen werden zukünftig als Cloud-Service verfügbar sein.



Schoen + Company ist eine Managementberatung mit Fokus auf Rechtsanwaltskanzleien, Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungsgesellschaften.

Mein Team besteht aus praxiserfahrenen Unternehmens- und Umsetzungsberatern mit ökonomischem Hintergrund. Wir begleiten Sie von der Strategie bis zur Umsetzung.

Ihr Ansprechpartner: Ralf Schön, Geschäftsführer

Schoen + Company GmbH  
**Management Consultants**  
 Neuer Zollhof 2  
 40221 Düsseldorf  
 T 0211-8395-410  
 E [info@schoen-company.com](mailto:info@schoen-company.com)  
 I [www.schoen-company.com](http://www.schoen-company.com)