

	IT Law Management Deutschland GmbH	Kriterienkatalog der APRAXAe.G. (Spezifische Qualitätsanforderungen)	Dokument Kriterien_APRAXA_07 0901
			Seite 1/1

Nr.	Kriterium/Qualitätsanforderung
-----	--------------------------------

Servicebezogen	
1	Mobilität: Bereitschaft zu Mobilität: Auf Wunsch auch Beratungstermine vor Ort in Geschäftsräumen des Mandanten
2	Persönliche Betreuung: In der Regel Anwesenheit eines Anwalts bei Ortsterminen
3	Persönliche Betreuung/Erreichbarkeit: Organisation von Urlaubsvertretung
4	Persönliche Betreuung: Sofern möglich persönliche Wahrnehmung von Gerichtsterminen durch bearbeitenden RA
5	Erreichbarkeit (Öffnungszeiten): 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
6	Erreichbarkeit (Telefon): Telefonische Erreichbarkeit des Sekretariats innerhalb der Öffnungszeiten Reaktion am Telefon spätestens nach 5-maligem Klingeln In Pausen u. Feierabend: Anrufbeantworter mit Möglichkeit, Nachricht zu hinterlassen Rückrufe innerhalb von 24h zum nächsten Werktag
7	Persönliche Betreuung: Mandanten zurückrufen nach zweitem erfolglosen Anrufversuch
8	Leistungsangebot: Kostentransparenz: Bereits im Vorfeld mit Mandanten abklären, wann welche Kosten anfallen
9	Leistungsangebot: Soweit Kanzlei Rechtsgebiet abdeckt, Bereitschaft zur Teilnahme an Notrufnummer/Service-Nummer-Hotline (z.B. Straf- und OWi-Sachen)
10	Leistungsangebot: Kostenlose Einholung von Deckungszusagen bei RS-VR
11	Information/Kommunikation: Erfassung und Auswertung der Mandantenzufriedenheit für mind. 25 % der APRAXA-Mandanten
12	Information/Kommunikation: Aussagekräftiger und informativer Auftritt im Internet (<u>Kanzlei-Homepage</u>)

Kanzleibezogen	
1	Nicht nur regelmäßige Fortbildung für RAe, sondern auch für Personal
2	Regelmäßige Teammeetings, nicht nur Partnergespräche
3	Nutzung externer Rechtsdatenbanken

KL Kanzleileitung
RA zuständiger Rechtsanwalt
V Verwaltungskraft

QB Qualitäts-Beauftragte
E Empfang
FiBu Finanzbuchhaltung