



J U R E B U S

Karlsruhe, April 2022

## Presseinformation (Langversion)

# Die Mittagspause ist tot – es lebe die Mittagspause! Oder: So generieren Kanzleien in Zeiten von Corona mehr Neumandate

Kanzleien sollten auch in der Mittagszeit optimal telefonisch erreichbar sein – und in der Corona-Krise gilt dies mehr denn je! Dies legen umfangreiche Kundendaten des Karlsruher Legal-Start-ups Jurebus nahe: So gehen jetzt deutlich mehr Anrufe während der Mittagspause in Kanzleien ein als früher. Ist dann aber statt eines Ansprechpartners nur der Anrufbeantworter zur Stelle, entgeht Anwältinnen und Anwälte das eine oder andere Zusatzgeschäft. Denn viele potenzielle Neumandanten wenden sich an diesem „neuralgischen Punkt“ sofort an eine andere Kanzlei. Doch es gibt eine einfache Lösung.

Je später Kanzleien einen möglichen neuen Mandanten zurückrufen, desto geringer sind die Chancen auf das Mandat. Diese alte Faustregel hat wegen des weiterhin hohen Konkurrenzdrucks im Anwaltsmarkt an Brisanz gewonnen – und die Corona-Pandemie trägt offensichtlich ihren Teil dazu bei. Wer also seine Kanzlei auf Wachstumskurs halten möchte, muss sich neben dem immer wichtigeren Online-Marketing was einfallen lassen und brachliegende Potenziale zu nutzen wissen.

So hat sich nach Erkenntnissen des auf die Online-Mandatsakquise spezialisierten Start-ups [Jurebus](#) seit COVID-19 etwa das Anrufverhalten von Mandanten in einem Punkt signifikant verändert. Und eben das bietet zusätzliche Umsatzchancen: „Unsere auf zehntausenden Mandantenanrufen basierenden Daten zeigen, dass die von uns betreuten Kanzleien jetzt vermehrt in der klassischen Mittagspause von 12 bis 13 Uhr antelefoniert werden“, sagt Geschäftsführer Johannes Dultz. „Dafür klingelt es frühmorgens und spätnachmittags nun etwas seltener. Unsere breite Datenbasis lässt zudem darauf schließen, dass dieser mutmaßliche Homeoffice-Effekt flächendeckend ist.“

Im Detail: Gegenüber dem Messzeitraum März bis Dezember 2019 mit 5,8 Prozent entfielen auf den 2020er Vergleichszeitraum 8,0 Prozent aller Anrufe auf die Mittagszeit. Und im Jahr 2021 waren es sogar 10,6 Prozent. Fast doppelt so viele wie vor Corona. Dultz geht davon aus, dass sich diese zeitliche Verschiebung wegen des wohl anhaltenden Homeoffice-Trends als nachhaltig erweist. Daher sollten sich Kanzleien fortan besser auf die für sie wirtschaftlich relevanten „Mehranrufe zur Unzeit“ einstellen.

### Wichtig: Digitale Ungeduld der Mandanten berücksichtigen

Als Pay-per-Call-Anbieter hat Jurebus das alles sehr genau im Blick und sieht in der Sicherstellung der *direkten* telefonischen Erreichbarkeit während der Mittagspause ein ebenso erfolgversprechendes wie kosteneffizientes Mittel. Setzen Kanzleien dagegen auf einen Anrufbeantworter und haben allzu viel Mut zur Lücke, entgeht ihnen aller Voraussicht nach das eine oder andere neue Mandat.



J U R E B U S

Hiervon betroffen sind in erster Linie kleinere und mittlere Kanzleien, da diese in der Mittagszeit in der Regel unbesetzt sind und so auch die eingehenden Mehranrufe nicht umgehend bedient werden können. Das ist insofern schlecht fürs Geschäft, als die Menschen zunehmend zu „digitaler Ungeduld“ und „Sofortness“ neigen, wie SPIEGEL-Kolumnist Sascha Lobo bereits 2011 in Anlehnung an den österreichischen Schriftsteller und Journalisten Peter Glaser konstatiert hat. Eine allgemeine Zeiterscheinung, die längst nicht nur auf das Internet beschränkt ist.

„Wenn Mandanten ein als dringend empfundenen Anliegen haben, möchten sie nicht warten, bis die Kanzlei zeitversetzt die unbeantworteten Anrufe durchgeht“, konkretisiert Dultz, der über eine langjährige Erfahrung im Anwaltsmarketing verfügt. Vielmehr würden es potenzielle Neumandanten in diesen Fällen meist sofort woanders versuchen. Davor schützt selbst ein nach nur wenigen Minuten erfolgreicher Rückruf nicht, wie viele Kanzleien wissen. Schließlich ist der nächste Anwalt immer nur wenige Mausklicks entfernt. Dem gilt es per optimaler telefonischer Erreichbarkeit in wertschöpfender Weise entgegenzuwirken.

## Im Bedarfsfall ein qualifiziertes Callcenter beauftragen

„Hinzu kommt, dass sich auch bestehende Mandanten nur ungerne von einer automatischen Durchsage auf später vertrösten lassen – oder schlimmstenfalls nicht mal ein Anrufbeantworter anspricht. Das trägt nicht zur Mandantenzufriedenheit bei“, so Dultz weiter.

Aus all diesen Gründen empfehlen Dultz und sein Team Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten, das Sekretariat während der Mittagspause besetzt zu halten. Oder aber in dieser Zeitspanne – und je nach Anrufaufkommen auch darüber hinaus – ein qualifiziertes Callcenter wie Starbuero.de, Unitedcall.de oder Anwaltssekretariat.de hinzuzuschalten. So ist jederzeit gewährleistet, dass kein Anruf (gefühlte) ins Leere läuft und Anrufer bei geringstmöglichem Aufwand ihre ersten Ziele erreichen: erfolgreich den Kontakt zur Kanzlei aufzunehmen, ihr Rechtsproblem vortragen zu können und einen zeitnahen Rückruf des entsprechend vorbereiteten Fachanwalts zugesagt zu bekommen. Genau dann wählen neue Anrufer nicht schon im nächsten Moment die Nummer der Konkurrenz.

„Die Einstiegshürden zu Callcentern sind inzwischen sehr niedrig, und oftmals deckelt bereits ein einziges auf diesem Wege generiertes Mandat die monatlichen Kosten für den zusätzlichen Dienstleister“, sagt Dultz. „Außerdem haben die genannten Anbieter keine langen Vertragslaufzeiten. Deshalb lässt sich aus unserer Sicht wohl völlig zu Recht sagen: Die Mittagspause ist tot – es lebe die Mittagspause!“

Presseanfragen bitte an:  
Andreas Quinkert, Durian GmbH  
Telefon: 0203 372730  
Mobil: 01523 7901512  
E-Mail: presse@jurebus.de