

---

# Checkliste

## Hilfsmittel für Stammkundenmarketing

---

Zur Steigerung der Zusammenarbeitseffizienz und zur Festigung der Mandatsbeziehung bzw. einer Mehrwertgenerierung bieten sich folgende Dienstleistungen bzw. Vorteils-Verschaffungen an:

### 1. Kommunikation

- a. Bekanntgabe
  - Direktwahl-Nummer
  - Mobilephone-Nummer
- b. Bereitschaft ausserhalb der Geschäftszeit
  - nach Bedarf
  - in dringenden Fällen
  - allgemein oder während wichtiger Projektphasen: 7/24

### 2. Stellvertreterregelung

- für Abwesenheiten des Kundenbetreuers
- für Abwesenheiten des Key Account-Anwalts

### 3. Verfügungsbereitschaft

- ausserhalb der Geschäftszeit
- Nacht- und/oder Wochenendarbeit
- Reisebereitschaft

### 4. Angebot zur Nutzung von Servicebereichen der Anwaltskanzlei

- Sekretariat für Schreibarbeiten
- Übersetzerin für Übersetzungsarbeiten
- Buchhaltungsabteilung für Buchungssupport
- etc.

### 5. Projektleitungs-Service

- Unterstützung im Projektmanagement in „nicht-rechtlichen“ Angelegenheiten
- Beantwortung von Einzelproblemen des Projektmanagements oder der allgemeinen Entscheidungsfindung

### 6. Ausbildung von Kundenmitarbeitern

- Mitarbeiterschulung in (komplexen) Fach- / Rechtsschnittstellen (des Arbeitsalltags)
- Support für legal controlling-Mitarbeiter für vorprozessuale Arbeiten

**7. News-Informationen**

- Aufnahme in der Verteiler des Newsletter-Aussands
- ev. Bereitschaft zur Produktevorstellung oder Testimonial-Beitrag

**8. Weiterbildungsveranstaltungen**

- Fachseminare mit Rechtsbezug
- Workshops für bestimmte, immer wieder Probleme schaffende Arbeiten des Grosskunden

**9. Stellvertretung ad interim des legal controlling oder Mithilfe**

- Ausfall oder Entlassung des Head legal
- Mithilfe
  - bei Personalausfall
  - bei Personalvakanz
  - bei temporärer Arbeitsüberlastung

**10. Mithilfe bei der Erstellung von legal controlling-Konzepten etc.**

- Konzepterstellung
- Suche oder Mithilfe bei der Suche eines kompetenten legal controllers

**11. Wissensvermittlung**

- Gewährung des Zugangs zur
  - Bibliothek
  - Wissensdatenbank
- Schulung der Mitarbeiter des Grosskunden
- Unterstützung von Mitarbeitern in der Weiterbildung