Checkliste
Key-Account-Management

Die Beziehungspflege zwischen Anwaltskanzlei und Unternehmen folgt in der Regel nachgenannten Prinzipien:

1. **Anwaltskanzlei**
   a. *Stammkundenpflege*
      - ☐ durch Mitarbeiter mit den besten Kontakten
      - ☐ durch eigens dafür ernannter Key Account-Manager

   b. *Erhaltung langfristiger Beziehungen*
      - ☐ durch systematische Betreuung der Grosskunden
        - ☐ Bedürfnisabklärung
        - ☐ Zufriedenheitserforschung
      - ☐ durch massgeschneiderte Dienstleistungsangebote für den betreffenden Grosskunden
      - ☐ durch Steigerung der Kundenzufriedenheit
      - ☐ das Verhältnis sollte so gestaltet werden, dass das Unternehmen der guten Anwaltsarbeit wegen ein Interesse hat, nach noch mehr Leistungen nachfragen zu können (verkehrt ist es, wenn die Anwaltskanzlei eine Bittsteller-Funktion einnehmen muss)

   c. *Honorargestaltung*
      - ☐ Mengenrabatte
      - ☐ Möglichst hohe Deckungsbeiträge aus Mandaten wichtiger Kunden
        - ☐ Reduktion der Akquisitionskosten bzw. „Garantie"-Kosten
      - ☐ Ausbau der Wettbewerbsvorteile bei den betreffenden Grosskunden
      - ☐ 80-20 %-Regel
        - ☐ Konzentration auf die 20 % Kunden, die 80 % des Honorarumsatzes generieren

2. **Unternehmen**
   a. *Beziehungspflege zur Anwaltskanzlei*
      - ☐ Auch das Unternehmen ist an einer Geschäftsbeziehungs-Kontinuität zur betreffenden Anwaltskanzlei interessiert
      - ☐ Durch eine permanente Zusammenarbeit auf Augenhöhe ist für alle Fragen jemand da, der den Betrieb kennt und auf den bei wichtigen oder eiligen Angelegenheiten Verlass ist

© 2017 Bürgi Nägeli Rechtsanwälte / LawMedia AG
www.legal.ch

b. *Erhaltung einer langfristigen Beziehung zur Anwaltskanzlei*
   - ☐ Ständige Anwaltswechsel werden v.a. von Geschäftspartnern, aber auch von Gegenparteien, als ein Mangel an Kontinuität, als Sprunghaftigkeit und gar als Streitbarkeit ausgelegt

c. *Honorargestaltung*
   - ☐ Langfristige Geschäftsbeziehungen erlauben auch eine bessere Einflussnahme auf die Honorargestaltung (Mengenrabatt, Hinweis auf die entfallenden Akquisitions- und „Garantie"-Kosten etc.)

© 2017 Bürgi Nägeli Rechtsanwälte / LawMedia AG