

# Webinare **Good to Know** 2021

**Rechtsberatung**

Tanja Engel, DAHAG Rechtsservices AG

## Umfassende Beratung

- Beratung bei individuellen Problemlagen
- Beratung rund um das Thema Pflege
- Beratung in finanziellen Schieflagen
- Beratung zu rechtlichen Fragestellungen\*

Ihre EAP-Beratung erreichen Sie 24/7 kostenfrei unter  
**0800 0004921** oder unter **[www.eap-beratung.de](http://www.eap-beratung.de)**

Passwort: **conti-eap**



\*Vermittlung des Zugangs zu einer telefonischen Erstberatung durch externe, selbstständige Rechtsanwälte

## Agenda

1. Vorstellung der DAHAG
2. DAHAG-Telefonanwälte
3. Workflow einer telefonischen Rechtsberatung
4. Beispiele aus der Praxis

Nürnberg, 13.07.2021



# Vorstellung der DAHAG

# Wer sind wir?

- 19 Jahre am Markt (Gründung 2002)
- Technischer Dienstleister ist Rechtsberatungssektor
- Umfassende Lösungen für Privatkunden, Geschäftskunden und Rechtsschutz
- Ca. 90 Mitarbeiter am Firmensitz in Nürnberg
- Eigene IT-Abteilung
- > 650.000 Telefonberatungen pro Jahr (2020)
- 330 selbstständige Kooperationsanwälte aus ganz Deutschland



# **Telefonanwalte der DAHAG: Kompetenz, Qualitat & Verbindlichkeit**

# DAHAG-Telefonanwälte: Kompetenz, Qualität & Verbindlichkeit



- Selbstständige Rechtsanwälte
- Umfassender Auswahl- und Aufnahmeprozess vorbereitend zur Teilnahme als Kooperationsanwalt
- **Kenntnisse** in unterschiedlichen Rechtsgebieten, **Berufserfahrung** und möglichst zweijährige **Zulassung** sind Voraussetzung
- Kontinuierliche **Weiterbildungen** sowie DAHAG-internes **Wissensmanagement**
- **Fachliche und Soziale Kompetenz** – Auf individuelle Probleme eingehen, Verständnis, Empathie und Verständlichkeit der Beratung

# DAHAG-Telefonanwälte: Kompetenz, Qualität & Verbindlichkeit

- Sicherstellung einer hohen Beratungsqualität durch Steuerung und Qualitätskontrolle:
- Gezielte **Steuerung der Anrufe** nach Kompetenz und Erfahrung des Anwalts.
- Unangekündigte, regelmäßige **Mystery-Calls** zur Objektivierung der fachlichen und sozialen Kompetenz sowie der Beratungsqualität des Rechtsanwalts.
- **Hilfe zur Selbsthilfe:** Formulierungsvorschläge, nächste Schritte
- Anwaltliche Schweigepflicht wird gewahrt!



# Workflow einer telefonischen Rechtsberatung

# Workflow einer telefonischen Rechtsberatung

## Erreichbarkeit

### Erreichbarkeit (0800 0004921)

- Mo-So 08.00 – 20.00 Uhr
- Auch an Feiertagen
- Keine Warteschleifen
- Bei Anrufen außerhalb der Service-Zeiten wird ein Rückruf am nächsten Tag veranlasst

## Beratung

### Ablauf Telefonberatung

- Direkter Kontakt mit dem Rechtsanwalt
- Aufnahme des Standortes
- Fragen grds. zu allen Themen des allgemeinen Lebens (auch Erbrecht)
- Verschwiegenheit – keine Info über Beratungsinhalte

### Ausschlüsse

- Arbeitsrecht
- Kündigung

## Spezialfragen

### Fachspezifische Fragen

- Weiterleitung an das passende Rechtsgebiet
- Rückruf durch einen spezialisierten Rechtsanwalt, i.d.R. innerhalb 2 Stunden oder nach Absprache

### Fremdsprachen & Sonstiges

- Englische Anfragen möglich, sofern sie deutsches Recht betreffen
- Weitere Fremdsprachen (nach Absprache)
- Wunschanwalt durch Rückruf

# Beispiele aus der Praxis: von nützlich bis kurios









# Webinare **Good to Know** 2021

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**