

Inhalt

Vorwort.....	5
* Praxisbeispiele.....	11
* Interviewbeiträge.....	11
Abbildungsverzeichnis.....	12
Tabellenverzeichnis	16
1 Der Markt für Rechtsberatung und -vertretung.....	17
1.1 Nachfrage	20
1.1.1 Elementare Nachfragesituationen im Rechtsdienstleistungsmarkt....	20
1.1.2 Einflussfaktoren der Nachfrage.....	21
1.2 Angebot	27
1.2.1 Konkurrenz im Anwaltsgeschäft.....	27
1.2.2 Wirtschaftliche Konsequenzen des Wettbewerbs	31
1.3 Markttrends.....	39
1.4 Resümee	44
2 Rahmenbedingungen des Anwaltsmarketings	48
2.1 Rechtliche Rahmenbedingungen	48
2.1.1 Angebotsspektrum.....	48
2.1.2 Honorargestaltung.....	50
2.1.3 Außenauftritt.....	52
2.1.4 Mandantenakquisition	59
2.2 Personelle Rahmenbedingungen	61
2.2.1 Personalrekrutierung und -auswahl.....	62
2.2.2 Personalführung und -bindung.....	67
2.2.3 Personalentwicklung	68
2.3 Finanzielle Rahmenbedingungen.....	71
2.4 Resümee.....	73
3 Der Anwalt als Dienstleister.....	75
3.1 Besonderheiten von Rechtsdienstleistungen	75
3.2 Rechtsberatung und -vertretung als Prozess	79
3.3 Der Anwalt in der öffentlichen Wahrnehmung.....	86

8 Inhalt

3.4 Rechtsdienstleistungen aus Mandantenperspektive	93
3.5 Rechtsdienstleistungen aus Anwaltperspektive	104
3.6 Resümee.....	105
4 Strategisches Kanzleimarketing.....	107
4.1 Prozess des strategischen Kanzleimarketings im Überblick	108
4.2 Abgrenzung des relevanten Marktes.....	110
4.3 Situationsanalyse.....	113
4.3.1 Informationsquellen und -gewinnung	113
4.3.2 Portfolio-Analyse	122
4.4 Ziele und Budget.....	132
4.4.1 Vision, Mission und Zielsetzung	132
4.4.2 Budgetfestlegung.....	137
4.5 Strategien	141
4.5.1 Marktfeldstrategien: Expansionsrichtungen ausloten	141
4.5.2 Marktarealstrategien: Angebotsradius bestimmen.....	144
4.5.3 Marktstimulierungsstrategien: Wettbewerbsvorteil definieren	147
4.5.3.1 Qualitätsstrategie.....	149
4.5.3.2 Preisstrategie	150
4.5.3.3 Kommunikationsstrategie	154
4.5.3.4 Programmbreitenstrategie	157
4.5.4 Marktparzellierungsstrategien: Zielgruppe festlegen.....	159
4.5.4.1 Vorgehensweise der Marktsegmentierung.....	161
4.5.4.2 Segmente im Markt für private Rechtsdienste	164
4.5.4.3 Segmente im Markt für gewerbliche Rechtsdienste	175
4.6 Resümee.....	184
5 Operatives Kanzleimarketing.....	186
5.1 Marketing-Mix in der Kanzlei.....	186
5.2 Angebotspolitik	187
5.2.1 Angebotsinnovation und -modifikation	190
5.2.1.1 Dienstleistungsentwicklung.....	197
5.2.1.2 Dienstleistungsbündelung	203
5.2.1.3 Dienstleistungsreengineering	207
5.2.2 Angebotseliminierung.....	214
5.3 Honorarpolitik	217
5.3.1 Bestimmungsfaktoren des Honorars	218

5.3.2	Kalkulationsgrundlagen.....	220
5.3.3	Honorarsysteme	225
5.3.3.1	Stundensatz- und Festpreismodelle.....	227
5.3.3.2	Abonnements und Flatrates.....	231
5.3.3.3	Prepaid-Rechtsberatung und Preisbaukästen.....	234
5.3.4	Rabattierung und kostenlose Erstberatung.....	239
5.4	Akquisitionspolitik	247
5.4.1	Akquisition nach dem Trichtermodell.....	248
5.4.2	Akquisitionsformen	251
5.4.2.1	Erstkontakt	257
5.4.2.2	Cross- und Upselling.....	260
5.4.2.3	Empfehlungsmarketing.....	263
5.4.2.4	Virtuelle Marktplätze.....	269
5.4.2.5	Franchising.....	273
5.4.2.6	Kooperative Mandantengewinnung	275
5.4.2.7	Pitch	279
5.5	Kommunikationspolitik	287
5.5.1	(Klassische) Werbung.....	295
5.5.2	Public Relations	300
5.5.2.1	Print-PR.....	302
5.5.2.2	Veranstaltungen	306
5.5.2.3	Sponsoring und Pro-bono-Engagement.....	311
5.5.2.4	Visuelle Identität	313
5.5.2.5	Handbücher und Rankings	318
5.5.3	Werbebriefe.....	326
5.5.4	Online-Kommunikation.....	330
5.5.4.1	Website	331
5.5.4.2	Suchmaschinenoptimierung.....	342
5.5.4.3	Weblogs, Foren und Communities.....	349
5.5.4.4	Online-Werbung	352
5.5.4.5	E-Mail-Marketing.....	356
5.5.4.6	Soziale Netzwerke	362
5.5.4.7	Virales Marketing.....	371
5.5.5	Guerilla-Marketing	375
5.6	Resümee.....	380

10 Inhalt

6 Erfolgskontrolle des Kanzleimarketings.....	382
6.1 Mandantenbefragungen.....	383
6.2 Ermittlung des Mandantenwerts	389
6.3 Balanced Scorecards und Marketing-Cockpits.....	394
6.4 Resümee.....	398
7 Management der Mandantenbeziehung: Der Mandanten Journey	399
Literaturverzeichnis	405
■ Literaturverzeichnis zu Kapitel 1	405
■ Literaturverzeichnis zu Kapitel 2.....	409
■ Literaturverzeichnis zu Kapitel 3	410
■ Literaturverzeichnis zu Kapitel 4.....	411
■ Literaturverzeichnis zu Kapitel 5.....	414
■ Literaturverzeichnis zu Kapitel 6.....	425
■ Literaturverzeichnis zu Kapitel 7	426
Anhang: Links und Hilfsmittel.....	427
Stichwortverzeichnis.....	442
Namensregister.....	448