

Hiller & Balk • Rechtsanwälte Notare • Postfach 12 28 • 33242 Gütersloh

Frau  
Birgitta Heinlein  
Hedwigstr. 19  
59302 Oelde

Holm Hiller  
Rechtsanwalt und Notar  
Fachanwalt für Familienrecht  
Fachanwalt für Erbrecht

Jörg Balk  
Rechtsanwalt und Notar  
Fachanwalt für Bau- und Architektenrecht

Gabriele Reckord  
Rechtsanwältin  
Fachanwältin für Familienrecht

Bei Rückfragen: Frau Guse  
Durchwahl: 0 52 41 / 92 24 16  
30. Januar 2008

Unser Zeichen:  
00004-08 / 02 / J/N

## Dankeschön

Sehr geehrte Frau Heinlein,

Sie haben vor einigen Jahren mit unseren Mitarbeiterinnen ein Wochenend-Seminar mit dem Themenbereich "Mandantenkontakt" durchgeführt. Dieses Seminar war ein voller Erfolg. Wir haben anschließend über Monate hinweg regelmäßige Rückmeldungen unserer Mandantschaft erhalten, wie freundlich und entgegenkommend unsere Mitarbeiterinnen am Telefon auftreten. Der Effekt dieses Seminars muss so groß gewesen sein, dass das geänderte Verhalten Anrufern sofort bewusst geworden ist. Nur so kann ich mir erklären, dass ich regelmäßig hierauf angesprochen wurde.

Besonders hat uns Ihre Vor- und Nachbereitung dieses Seminars gefallen. Durch Testanrufe haben wir die Schwachstellen unseres Empfangs kennengelernt und gezielt ausgemerzt. Durch Kontrollanrufe nach dem Seminar haben Sie den dauerhaften Erfolg der Schulung sichergestellt.

Auch unsere Mitarbeiterinnen waren von dem Seminar begeistert. Sie haben nicht nur ein hervorragendes Handwerkszeug für ihre ja tägliche Arbeit erhalten, sondern

die Motivation mitbekommen, gemeinsam am Erfolg unserer Kanzlei zu arbeiten und sich als Team für eine Steigerung der Kundenzufriedenheit einzusetzen. Noch Jahre später haben sie sich begeistert über dieses Seminar geäußert.

Wir planen in absehbarer Zeit eine Wiederholung dieser Veranstaltung und werden gewiss wieder auf Sie zukommen.

Mit freundlichen Grüßen



J. Balk

Rechtsanwalt