

Visuelle Leitsysteme Orientierungshilfe für Mandanten

Von Sylvia Leydecker

Gerade in größeren Kanzleien möchten sich Mandanten auf Anhieb zurechtfinden und nicht suchend durch die Flure irren.

Abhilfe schafft ein bewusst geplantes Leitsystem, das Schwachstellen einer Wegeführung vermeidet. Aus gestalterischer Sicht sollte ein solches System nicht nur funktional sein, sondern sich auch in das Corporate Design der Kanzlei integrieren - also mit den Räumlichkeiten harmonisieren und durch Formsprache, Material, Farbigkeit und Typografie eine gemeinsame Linie haben. Viele Kanzleien setzen eine Beschilderung ein, um ihren Mandanten visuelle Orientierung zu bieten. Genauso gut können aber auch Typografie, Logos und Pictogramme mit Hilfe von Farbe, Folie sowie Licht direkt an Wänden oder auf dem Boden angebracht werden.

Pictogramme und Farbcodierungen sagen oft mehr als Worte. Allerdings dürfen Wegeführungen auch nicht zu kompliziert gestaltet werden. Nur ein klar durchdachtes Konzept setzt eindeutige Signale. Dabei ist nicht nur die Größe der benutzten Zeichen wichtig. Blickabstand, -richtung und -höhe sind genauso zu berücksichtigen wie genügend Kontrast, die Vermeidung von Spiegelungen und eine passende Beleuchtung.

Schwachstellen finden und beseitigen

Wer sich in die Lage seiner Mandanten versetzt und deren Wege abläuft, findet schnell die Schwachstellen. Gibt es vor dem Hauseingang ein gut sichtbares Schild, das auch auf die Etage hinweist, in der sich der Empfang der Kanzlei befindet? Einzelne Anwälte namentlich aufzuführen, macht bei größeren Kanzleien wohl erst im Inneren des Gebäudes Sinn. Empfehlenswert sind hier flexible Systeme, mit denen man ohne großen Aufwand auf Veränderungen reagieren kann. Dabei sollte man zwischen Haupteingangsbereich und den einzelnen Stockwerken differenzieren. Kleinere Büros können auf ihre Berufsträger mit weiteren Informationen wie Fachanwaltschaften, Beratungszeiten und Rufnummern auch schon am Eingang hinweisen.

Ist ein Lift vorhanden, darf ein weiterer Hinweis neben dem Etagenknopf nicht fehlen. Vor der Kanzleitür angekommen, sollte der Mandant erfahren, was und wer ihn hinter dieser Tür erwartet und wie er hineinkommt. Ist der Empfang nicht direkt erkennbar, muss der Mandant mit einem unübersehbaren Hinweis in die richtige Richtung geleitet werden. Ein dezentes Schild mit dem Namen der Empfangssekretärin sorgt für eine persönliche Note.

Im Empfangsbereich kann auch der Kanzleiname bewusst in Szene gesetzt und das Logo in die Gestaltung des Raumes integriert werden. Nicht nur der Warteraum sollte ohne weiteres auffindbar sein, sondern auch der Sanitärbereich, den viele Mandanten vor einer Besprechung noch aufsuchen. Bei der Bezeichnung der einzelnen Anwaltszimmer sollten sich Transparenz und Diskretion die Waage halten. In jedem Fall ist es sinnvoll, Besprechungsräume derart zu beschildern, dass man von außen erkennen kann, ob sie gerade „frei“ oder „belegt“ sind. Und schließlich wäre es nicht verkehrt, wenn der Mandant nach erfolgter Beratung auch wieder zum Ausgang findet ...