

Mandanteninformationen

Bleiben Sie in Kontakt

Steuernews und kanzleiinterne Nachrichten informieren, schaffen Anlässe zur regelmäßigen Kontaktaufnahme und rufen dem Mandanten die Kanzlei positiv in Erinnerung. Ideal ist eine Kombination aus digitalen und gedruckten Informationen, um die Vorteile optimal zu nutzen.

» Serienplaner

Teil 18 –
SteuerConsultant 04/2008
Homepage-Gestaltung

Teil 19 –
SteuerConsultant 05/2008
Steuernachrichten

Teil 20 –
SteuerConsultant 06/2008
Nachwuchs gewinnen

Abonnenten-Service

Abonnenten können im Internet unter www.steuer-consultant.de das Themenarchiv nutzen und unter anderem alle Teile der Serie „Marketing“ kostenlos nachlesen.

Wie haben wir uns als Kinder über ein Paket von unseren Großeltern gefreut. Später waren es die Briefe von unserem Schwarm, die uns entzückten. Heute verabreden wir uns per E-Mail, SMS oder Chat zur Shoppingtour mit der besten Freundin oder zur Männerrunde im Stammlokal. Und immer sind es persönliche Nachrichten und Informationen, mit denen wir Kontakte pflegen.

Beziehungen im Geschäftsleben funktionieren ähnlich. Versorgen Steuerberater ihre Mandanten regelmäßig mit Informationen, vermitteln sie ihnen ein Gefühl des Wohlbefindens. Sie zeigen, dass sie sich um ihre Klienten kümmern.

Steuernews und kanzleiinterne Nachrichten

Kanzleiinterne Nachrichten und aktuelle Steuernachrichten bieten einen Anlass, in regelmäßigen Abständen mit den Mandanten in Kontakt zu treten. Sie rufen ihnen die Kanzlei positiv in Erinnerung. Persönliche

Themen interessieren besonders: Sei es der neue Partner der Kanzlei oder die bestandene Prüfung zum Steuerfachangestellten eines Mitarbeiters. Der Steuerberater kann darüber in kanzleiinternen Nachrichten berichten.

Mit den aktuellen Steuernews erfüllt er seine Aufklärungspflicht und informiert über neue gesetzliche Regelungen. Beides lässt sich unabhängig voneinander anbieten oder in Kombination. Es gibt die Möglichkeit, einen Infokasten in den monatlichen Steuernews zu füllen oder ein Blatt mit internen Neuigkeiten aus der Kanzlei beizulegen – je nachdem wie viel der Steuerberater seinen Mandanten mitteilen möchte.

Mandanteninformationen im Kanzleidesign haben übrigens einen hohen Wiedererkennungswert, denn das Logo und die farbliche Gestaltung machen sie unverwechselbar. Wichtig ist, dass die Mandanten nicht von Informationen überflutet werden. Am besten ist deswegen eine regelmäßige monatliche oder vierteljährliche Information, mit jeweils vier bis sechs aktuellen Nachrichten.

Entscheidung des Mandanten, ob gedruckt oder digital

Bei der Frage, ob Mandanteninformationen in gedruckter oder digitaler Form zur Verfügung gestellt werden, sollte der Steuerberater seine Klienten entscheiden lassen, wie sie sich informieren möchten. Ideal ist eine Kombination aus gedruckten Steuernews

und digitalen Anwendungen. Fakt ist, dass durch ein Exemplar in Papierform gleich mehrere Menschen auf die Kanzlei aufmerksam gemacht werden, weil es oft durch viele Hände wandert.

Die professionelle Homepage ist ebenfalls ein effektives Marketinginstrument. Aktuelle Steuernachrichten können online angeboten werden. Mit einem Hinweis auf Neuigkeiten per E-Mail, SMS oder RSS-Feed lässt sich hier die Aufmerksamkeit der Mandanten auf die Homepage lenken, die Besucherfrequenz steigt.

E-Mail-Newsletter locken Mandanten auf die Homepage

E-Mail-Newsletter mit interessanten Schlagzeilen, die mit der Homepage des Steuerberaters verlinkt sind, schaffen einen zusätzlichen Anreiz die Website zu besuchen. Ein Mausklick genügt, und der Mandant kann die aktuellen Steuernews im Volltext lesen.

Erfolgreich sind gedruckte oder digitale Mandanteninformationen nur, wenn sie auch bemerkt werden. Jeder weiß: Ein unerwartetes Geschenk ist spannender als ein lang ersehntes.

Überraschungseffekte eignen sich hervorragend, um bei der Zielgruppe Interesse zu wecken. Ein auf den ersten Blick ungewöhnlich wirkendes Foto löst beim Leser Verblüffung aus, harte Fakten werden emotional aufgeladen.

Auch die Personalisierung von gedruckten Steuernews kann für Überraschungseffekte sorgen. Durch die persönliche Anrede fühlt sich der Mandant angesprochen und nimmt die Informationen mit großem Interesse auf. Bisher selten eingesetzte Anwendungen im Online-Bereich erzeugen Aufmerksamkeit. Gesprochene Steuernews als Podcast sind eine Möglichkeit, Mandanten über aktuelle Steuernachrichten zu informieren und sorgen für Interesse. Um fachbezogene Diskussionen unter den Mandanten anzuregen, kann der Steuerberater auch in Blogs aktuelle Themen aufgreifen. Allgemein gilt: Diese Angebote werden nur genutzt, wenn die Zielgruppe auch darüber informiert ist.



Johann Aglas

ist Geschäftsführer der Atikon Marketing & Werbung GmbH in Linz. Das Unternehmen ist spezialisiert auf Marketing und Internet/Homepage-Gestaltung für Steuerberater.

E-Mail: johann.aglas@atikon.com
www.atikon.com