

Außenkommunikation

Sich richtig verstehen

Eine gelungene Kommunikation zwischen Steuerberater und Mandant ist die Grundlage für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Ein offenes Gesprächsklima, Einfühlungsvermögen und Wertschätzung gegenüber dem Mandanten fördern das Wohlbefinden der Klienten.

» Serienplaner

**Teil 20 –
SteuerConsultant 06/2008**
Nachwuchs gewinnen

**Teil 21 –
SteuerConsultant 07/2008**
Kommunikation zwischen
Kanzlei und Mandanten

**Teil 22 –
SteuerConsultant 08/2008**
Kanzleiinterne
Kommunikation

Abonnenten-Service

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

„Man kann nicht nicht kommunizieren“, wusste schon der Philosoph Paul Watzlawick. Ob wir schweigen oder reden, wir wirken auf unser Gegenüber. Das Lächeln der Verkäuferin beim Bäcker lässt uns viel positiver in den Tag starten, die Anerkennung eines Kollegen motiviert uns zu Spitzenleistungen und die freundliche Stimme bei der Telefonauskunft hinterlässt ein gutes Gefühl, sodass wir dort bei Bedarf wieder gerne anrufen.

Kommunikation als entscheidender Erfolgsfaktor

Kommunikation entscheidet darüber, wie wir unser Gegenüber wahrnehmen. Sowohl im beruflichen als auch im privaten Miteinander ist Kommunikation ein entscheidender Erfolgsfaktor. Auch der erfolgreiche Steuerberater hat das immer vor Augen, wenn er mit seinen Mandanten kommuniziert. Der Steuerberater ist für den Mandanten Anlaufstelle für private und berufliche The-

men. Da bleibt ihm der Wunsch, sich einen Sportwagen zu kaufen ebenso wenig verborgen, wie die geplante Unternehmensübergabe an den Sohn. Es entsteht eine persönliche Beziehung zwischen dem Steuerberater und seinem Mandanten.

Umso wichtiger ist es, dass der Steuerberater seinem Gesprächspartner Einfühlungsvermögen und Wertschätzung entgegenbringt. Sorgen Sie dafür, dass sich der Mandant wohl und kompetent betreut fühlt. Ein offenes Gesprächsklima beugt Konflikten vor. Werden kleine Missverständnisse sofort angesprochen, lassen sich große Konflikte vermeiden. Sollte es doch zu Meinungsverschiedenheiten kommen, bleiben Sie am besten stets ruhig und souverän. So wirken Sie deeskalierend und vermeiden eine Verschlimmerung der Konfliktsituation. Bedenken Sie: Eine gelungene Kommunikation ist immer geprägt von einem Miteinander.

Erfolgreiche Kommunikation sichert gute Zusammenarbeit

Erfolgreiche Kommunikation sichert Ihnen langfristig eine gute Zusammenarbeit mit Ihren Mandanten. Regelmäßig erscheinende Steuernews oder kanzleiinterne Nachrichten sind eine ideale Möglichkeit, um die Kontakte zum Mandanten zu verstärken. Aktuelle Steuernews können per Post verschickt werden oder auf Ihrer professionellen Homepage rund um die Uhr, sieben

Tage in der Woche zur Verfügung gestellt werden. Nehmen Sie sich auch Zeit für persönliche Kontakte.

Bei einem Besuch im Betrieb der Mandanten können Sie die Mandanteninformationen persönlich überreichen. Erreichte Erfolge sind Anlass für Kommunikation mit den Mandanten. Mit einer kurzen Zusammenfassung des ursprünglichen Problems, der Lösung durch den Steuerberater und des positiven Ergebnisses unterstreicht der Steuerberater seine Kompetenz.

Kommunikation auf individuelle Bedürfnisse anpassen

Egal, ob Sie zum Telefon greifen, in einem persönlichen Gespräch oder schriftlich mit Ihren Mandanten kommunizieren: Zeigen Sie Ihrem Mandanten, dass er Ihr ungeteiltes Interesse hat. Gehen Sie individuell auf seine Bedürfnisse ein. Der eine bevorzugt ein persönliches Gespräch, der andere klärt offene Fragen lieber per E-Mail. Wählen Sie dementsprechend sorgfältig die Kommunikationsform. Bedenken Sie auch den Unterschied in der Kommunikation, je nachdem, ob Sie den Vorstand einer Aktiengesellschaft als Ansprechpartner haben oder den Chef eines kleinen Handwerksbetriebs betreuen.

In jedem Fall gilt: Die Botschaft muss für den Empfänger leicht verständlich sein. Die häufige Verwendung von einschlägigem Fachvokabular wird den Mandanten eher ermüden. Klare und einfache Formulierungen verfehlen ihre Wirkung hingegen nicht.

Eine gelungene Kommunikation wird auch von Rahmenbedingungen beeinflusst. Ein ruhiger Besprechungsplatz, angenehmes Raumklima und angemessene Bewirtung sorgen für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Mit einer freundlichen Begrüßung mit einem Lächeln im Gesicht geben Sie Ihrem Mandanten das Gefühl in Ihren Kanzleiräumlichkeiten willkommen zu sein. Ein konstruktives Gespräch beginnt mit einem humorvollen, positiven Einstieg. So fühlt sich der Klient akzeptiert und wertgeschätzt.



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