

## Mandantenbindung

# Kommunikation als Chance

*In Zeiten der Wirtschaftskrise gilt es, Mandanten noch stärker an die eigene Steuerkanzlei zu binden. Gerade jetzt muss der Mandant sicher sein, dass er sich auf seinen Steuerberater verlassen kann. Gelungene Kommunikation ist hier eine der wichtigsten Voraussetzungen dafür.*

Die aktuelle Lage der Wirtschaft ist nicht rosig: Themen wie Kurzarbeit, Konkurse oder Arbeitslosigkeit dominieren derzeit die Medienlandschaft. Auch einige Ihrer Mandanten werden von der negativen Situation betroffen sein. Gerade aber in Phasen der Unsicherheit muss die Pflege von Kundenbeziehungen im Vordergrund stehen.

Neben den „harten“ Faktoren wie Leistungsangebot oder Preis zählen jetzt insbesondere soziale Eigenschaften der Kanzleimitarbeiter: Fingerspitzengefühl, Empathie, Freundlichkeit sowie das richtige Feingefühl im Umgang mit Nöten, Existenzängsten oder Frustrationen. Zur Verringerung der vorhandenen Unsicherheit sind Kommunikation und Information besonders wichtig.

## Zuverlässigkeit in der Krise besonders wichtig

Auf wen würden Sie in Krisenzeiten setzen? Wahrscheinlich auf jemanden, den Sie gut kennen und von dem Sie wissen, dass Sie sich auf ihn verlassen können. Für Steuerberater, bei denen sich der Mandant wohl und kompetent betreut fühlt, ist die Krise mehr Chance als Risiko. Sorgen Sie verstärkt für ein angenehmes Kommunikationsklima. Details wie eine angemessene Bewirtung, kleine Präsente oder ein aufbauendes Wort

zeigen große Wirkung. Aktives Zuhören zählt jetzt mehr denn je. Wer Probleme hat, muss sich verstanden fühlen. Detaillierte Rückfragen und das Zeigen von Verständnis für die Situation gibt dem Mandanten die Sicherheit, die er braucht.

Wenn man etwas nicht versteht, fühlt man sich schnell unverstanden. Ein Verzicht auf Fachchinesisch sowie das Erklären von Fremdwörtern ist wesentlich. Sobald ein Mandant mehrmals die Bedeutung von Fachbegriffen erfragen muss, wird er sich unwohl fühlen. Schnell fühlt er sich belehrt, nicht für ernst genommen und ärgert sich.

Benutzt der Mandant selbst einschlägige Fachbegriffe, kann sich der Steuerberater immer noch sprachlich an seinen Gegenüber anpassen. Eine Technik, die für besseres Verständnis sorgt, ist das mehrmalige Wiederholen von komplizierten Sachverhalten. Machen Sie sich bewusst, dass die wichtigsten Botschaften tatsächlich angekommen sind.

Im Zweifelsfall helfen Notizen für den Mandanten oder das Markieren bedeutsamer Textpassagen. Wer Probleme oder Ängste um das eigene Unternehmen hat, wird in diesem Jahr beim Bilanzgespräch besonders genau hinhören. Mit einem professionellen Präsentationsprogramm können Sie punkten.

## Inhalte dem Mandanten kurz und verständlich erklären

Menschen sind es heute gewohnt, komplizierte Sachverhalte einfach erklärt zu bekommen. Denn die täglichen Nachrichten und Informationen in Internet, Zeitung und Fernsehen sind meist kurz und leicht verständlich aufbereitet. Was in den Medien der Journalist übernimmt, ist als Steuerberater Ihre Aufgabe: Visualisieren Sie die Ergebnisse – eine übersichtliche Grafik sagt schließlich mehr aus als tausend Worte.

So präsentieren Sie sich als dynamisch und kompetent. Dadurch gewinnt man genau das Vertrauen, das für jahrzehntelange Mandantenbindung sorgt. Zufriedene Klienten sind schließlich der wesentlichste Faktor für das

## » Serienplaner

**Teil 30 –  
SteuerConsultant 04/2009  
Kanzleiveranstaltung**

**Teil 31 –  
SteuerConsultant 05/2009  
Kommunikation  
zwischen Steuerberater  
und Mandant**

**Teil 32 –  
SteuerConsultant 06/2009  
Richtig für die  
Steuerkanzlei werben**

## Abonnenten-Service

Abonnenten können im Internet unter [www.steuer-consultant.de](http://www.steuer-consultant.de) das Themenarchiv nutzen und unter anderem alle Teile der Serie „Marketing“ kostenlos nachlesen.



### Johann Aglas

ist Geschäftsführer der Atikon Marketing & Werbung GmbH im österreichischen Leonding. Atikon hat sich auf das Marketing und die Homepage-Gestaltung für Steuerberater spezialisiert.

**E-Mail: [johann.aglas@atikon.com](mailto:johann.aglas@atikon.com)  
[www.atikon.com](http://www.atikon.com)**

positive Image einer Kanzlei. Eine optimale Kommunikationskultur verläuft deshalb auf allen Ebenen professionell. Dazu gehört eine einheitliche Sprache in allen Kanzleidruckwerken, im Internet sowie per E-Mail. Auch hier gilt es, einfach und verständlich zu formulieren, die Wortwahl muss sorgfältig erfolgen. Diskretion und Kompetenz bestimmen die Formulierungen, gepaart mit den nötigen Erklärungen. Wer seinen Mandanten zu Bescheiden des Finanzamts eine Erklärung beilegt, wird Zufriedenheit und Vertrauen ernten. Alle Geschäftsbriefe, E-Mails oder Telefongespräche mit Kanzleimitarbeitern sind eine Visitenkarte des Steuerberaters. Wer mit der richtigen Mischung aus Professionalität und Freundlichkeit punkten kann, wird gerade in Krisenzeiten eine noch stärkere Mandantenbindung erzielen.