

» Serienplaner

Teil 33 –
SteuerConsultant 07/2009
Aufbau von Netzwerken

Teil 34 –
SteuerConsultant 08/2009
Kanzlei als Ort
der Kommunikation

Teil 35 –
SteuerConsultant 09/2009
Marketing für neue
Dienstleistungen

Abonnenten-Service

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

In der gehobenen Hotellerie gehört es schon immer zum Standard, mittlerweile haben es fast alle Branchen erkannt, dass der Empfangsbereich die Visitenkarte des Unternehmens ist. Auch Kanzleien sollten alle Gelegenheiten dazu nutzen, um bei ihren Mandanten einen guten Eindruck zu hinterlassen. Ähnlich wie in der Hotellerie gilt auch in Ihrer Kanzlei: So viel Service wie möglich, so wenig Umstände wie nötig.

Es beginnt bereits bei der Anfahrt: Neue Mandanten profitieren von einem detaillierten Lageplan, den sie bereits bei der Terminvereinbarung von Ihnen erhalten. Ein gut sichtbares Schild im Design Ihrer Kanzlei erleichtert die Suche. Zeit und Stress spart sich Ihr Mandant, wenn Sie ihm reservierte Parkplätze in Kanzleinähe anbieten.

Bereits bei der Terminkoordination sollten Sie dem Mandanten möglichst weit entgegenkommen. Wartezeiten sollen vermieden oder möglichst kurz gehalten werden. Wenn es dann doch zu einer Verzögerung kommt, sollten Sie dem Mandanten einen bequemen Platz und Getränke anbieten. Im Idealfall soll der Wartebereich einen positiven Eindruck für alle Sinne hinterlassen. Helle und saubere Einrichtung, gemütliche Sitzgelegenheiten, Steuer-News und Zeitschriften sorgen für angenehmes Ambiente.

Achten Sie bei Zeitungen und Zeitschriften auf die Aktualität, denn veraltete Ausgaben wirken unprofessionell. Sortieren Sie die Steuer-News und Zeitschriften ordentlich auf einem Tisch

Kommunikation

Der erste Eindruck zählt

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Der Mandant muss sich im Idealfall auf Anhieb in der Kanzlei wohlfühlen. Sympathische Mitarbeiter und ein netter Empfang sorgen für einen positiven Einstieg.

oder in einem Zeitungsständer. Abgegriffene Magazine entsorgen Sie am besten gleich. Niemand möchte gerne ein solches Exemplar in Händen halten.

In größeren Kanzleien verkürzt oft ein Fernseher an der Wand die Zeit, wo gerade das Programm eines Nachrichtensenders zu sehen ist. Regulieren Sie jedoch die Lautstärke so, dass sie andere Mandanten nicht stört. Pluspunkte ernten auch die Kanzleien, die ihren Mandanten einen – drahtlosen – Internet-Zugang bieten. Startseite ist dabei stets die eigene Kanzlei-Homepage.

Unangenehme Gerüche unbedingt vermeiden

Kein Mandant sollte vor dem Gespräch mit dem Steuerberater schwitzen: Klimatisierung oder ein Luftbefeuchter verschaffen das richtige Raumklima. Unangenehme Gerüche, etwa von warmen Mahlzeiten der Mitarbeiter, müssen unbedingt vermieden werden. Hier hilft häufiges Lüften, Pflanzen oder Duftkerzen. Ein Faltblatt oder ein Plakat mit Fotos und Namen aller Mitarbeiter im Überblick macht sich auch gut. Mandanten, die zum ersten Mal in der Kanzlei sind, können sich somit gleich ein Bild von ihrem Ansprechpartner machen.

Im Wartebereich sollten Sie auch Visitenkarten auslegen. Für Glückshormone sorgt, wer kleine Schokoladenstückchen bereitstellt. Hier macht eine Verpackung im eigenen Kanzlei-Design Süßigkeiten zu Werbeträgern und ist zugleich eine kleine Aufmerksamkeit. Der Steuerberater kennt Fakten über seine Mandanten, die streng vertraulich zu behandeln sind. Daher muss bei der Raumgestaltung ebenfalls auf höchste Diskretion Wert gelegt werden. Abschreckend für den Mandanten wirkt, wenn er unfreiwillig das Beratungsgespräch eines anderen Mandanten belauschen kann. Auf keinen Fall dürfen irgendwo Akten von anderen Mandanten zu sehen sein. Der

Drucker muss so platziert sein, dass Kanzleimitarbeiter die Ausdrucke holen können, ohne dass ihnen dabei jemand über die Schulter blickt.

Das Vertrauen eines Mandanten zu gewinnen und langfristig zu behalten, ist ein wesentlicher Teil erfolgreichen Kanzleimarketings. Der Raum, in dem die Beratungsgespräche stattfinden, soll im Idealfall kein Fenster haben, an dem direkt Fußgänger vorbeigehen. Falls dies aber doch so ist, ist es ratsam, das Fenster während des Gesprächs zu schließen, eine Klimaanlage wäre hier von Vorteil.

Wichtiges Aushängeschild Ihrer Kanzlei sind Ihre Mitarbeiter. Eine freundliche Begrüßung mit einem Lächeln auf den Lippen ist ein guter Einstieg ins Beratungsgespräch. Unabhängig davon sollten Sie das oberste Marketinggebot befolgen: Leisten Sie gute Arbeit! Jeder noch so angenehme Wartebereich kann fehlende Aufmerksamkeit nicht kompensieren. Hören Sie Ihren Mandanten gut zu, gehen Sie auf deren individuelle Situation ein. Besonders wichtig: Leiten Sie Ihr Telefon um und nehmen Sie während des Gesprächs keine Telefonate entgegen. Ein fachlich versierter, kompetenter und aufmerksamer Steuerberater ist das wichtigste Aushängeschild einer Kanzlei.



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
www.atikon.com