

Neumandate

Mandanten sind die besten Verkäufer

Wer gute Arbeit leistet, wird belohnt. Zufriedene Mandanten empfehlen ihren Steuerberater weiter. Unterm Strich haben die Bestandsmandanten damit eine höhere Abschlussquote als jeder Verkäufer und sind für die Steuerkanzlei eine wichtige Quelle, um neue Mandanten zu gewinnen.

Für welches Urlaubshotel würden Sie sich entscheiden? Für jenes, über das im Internet zu lesen ist: „schmutzige Laken, Kakerlaken am Balkon und Schimmel im Bad“ oder das mit der Kritik „sauber, schöner Ausblick, freundliches Personal, absoluter Traumurlaub“. Die Entscheidung wird wohl leicht fallen. In der Reisebranche beeinflussen Empfehlungen und Kritiken den Umsatz. Viele Hotels verlieren potenzielle Gäste, weil sie im Internet schlecht bewertet wurden. Für kleinere Anlagen ergibt sich dadurch eine Chance: Durch positive Weiterempfehlung erhalten sie viele zusätzliche Gäste. Ähnliches gilt für Steuerberater. Weiterempfehlung durch Mandanten zahlt sich aus – in jeder Hinsicht.

Mandanten, die die Kanzlei weiter empfehlen, bringen am meisten

Egal wie viel Werbung gemacht wird oder wie viele Verkäufer engagiert werden, es gilt: Die beste Erfolgsquote hat immer ein Weiterempfehlen. Er ist vertrauenswürdig und von Ihren Angeboten glaubhaft überzeugt. Schließlich „verbürgt“ er sich für Sie. Wenn sein Kollege, Partner oder Freund mit Ihren Leistungen weniger zufrieden ist, ist er in gewisser Weise daran beteiligt. Daher werden nur wirklich

hochzufriedene Mandanten ihren Steuerberater weiterempfehlen. Das führt zum „A und O“ des Empfehlungsmarketing: Leisten Sie gute Arbeit! Damit ist nicht gemeint, möglichst viele außergewöhnliche Angebote zu bieten. Vielmehr geht es darum, Ihre Kernarbeit gut und gerne zu machen. Kompetenz, Aufmerksamkeit und Zuverlässigkeit sind für Ihre Mandanten wichtig. Je mehr Service Sie den Mandanten anbieten, umso besser.

Das beginnt mit einem komfortablen, gut beschilderten Parkplatz vor Ihrer Kanzlei und reicht bis hin zu monatlichen Steuernews, die Sie ihnen nach Hause schicken. Eine Webseite bietet darüber hinaus den 24-Stunden-Service: Praktische Online-Rechner, wichtige Informationen oder ein Erinnerungsservice an wichtige steuerliche Termine stellen das Non-Plus-Ultra dar. Das wird sich herumsprechen und diese Mund-zu-Mund-Propaganda ist äußerst wertvoll.

Wer bei Empfehlungsmarketing nur daran denkt, seine Vorteile hervorzuheben, der vergisst: Gutes Beschwerdemanagement kann auch für gutes Image sorgen. Jeder Mensch hat einmal einen schlechten Tag und es unterlaufen ihm Fehler. In Hinblick auf die Weiterempfehlung ist es aber ganz wichtig, wie man damit umgeht. Wer den verärgerten Mandanten alleine lässt, wird schneller einen schlechten Ruf ernten als ihm lieb ist. Daher: Dem Mandanten Raum geben, dass er seinem Ärger Luft macht. Danach müssen Sie ihm glaubhaft vermitteln, dass Sie alles daran setzen, ihn trotzdem zufrieden stellen zu können. Gelingt Ihnen das, wird es sich für Sie lohnen: Im Idealfall wird aus einem Fehler sogar eine Weiterempfehlung!

Die starke Ausbreitung des Internets hat die Bedeutung des Empfehlungsmarketing gesteigert. Heute können mit nur einem Mausklick über alle Grenzen hinweg tausende Menschen auf einen guten Steuerberater aufmerksam gemacht werden. Ebenso können

sie vor einem weniger vertrauenswürdigen Kollegen gewarnt werden. Dadurch können Dienstleistungen leichter verglichen und beurteilt werden. Mandanten werden souveräner und wechseln leichter den Steuerberater. Geschicktes Empfehlungsmarketing stellt eine Chance dar, neue Mandanten zu gewinnen. Wer Zeit aufwendet und einen eigenen Steuer-Blog verfasst, ist im Vorteil.

Weniger aufwändig, aber dafür noch viel bedeutsamer ist eine professionelle Homepage. Denn: Wer in einem einschlägigen Forum positive Bewertungen über Sie liest, wird sofort nach Ihrer Kanzlei-Homepage suchen. Wenn der interessierte Nutzer sucht, stehen Sie nur noch einen Schritt davor, ihn als Mandanten dauerhaft zu gewinnen.

Kanzleiauftritt muss sich schnell finden lassen

Diesen Schritt schaffen Sie nur, wenn sich ihr Online-Auftritt schnell finden lässt. Multimedia-Agenturen bieten daher professionelle Suchmaschinenoptimierung an. Wenn Sie ein sympathisches Foto von sich auf Ihrer Webseite haben, kann das entscheidend sein, wenn dies der potentielle Neumandant sieht. Funktionierte dies, haben Sie damit einen neuen Mandanten durch Empfehlung gewonnen.

» Serienplaner

Teil 37 –
SteuerConsultant 11/2009
Angebotserstellung

Teil 38 –
SteuerConsultant 12/2009
(Mandanten-)
Empfehlungsmarketing

Teil 39 –
SteuerConsultant 01/2010
Corporate Identity

Abonnenten-Service

Abonnenten können im Internet unter 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
www.atikon.com