

Werbemittel

Kleine Aufmerksamkeiten

Geschenke erhalten die Freundschaft. Was im Privaten gilt, empfiehlt sich auch für die langfristige Mandantenbindung. Kleine Aufmerksamkeiten zeigen oft große Wirkung und intensivieren die Beziehung.

» Serienplaner

Teil 43 –
SteuerConsultant 05/2010
 Marketing-Tool
 Fachvorträge

Teil 44 –
SteuerConsultant 06/2010
 Kleine Aufmerksamkeiten
 für Mandanten

Teil 45 –
SteuerConsultant 07/2010
 Mediaplanung –
 Inserate und Pressearbeit

Abonnenten-Service

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

Wer freut sich nicht über ein Kompliment oder ein Lächeln beim Empfang? Der Steuerberater baut mit dem Mandanten über Jahre hinweg eine Beziehung auf. Man sieht sich zwar selten, aber doch regelmäßig. Ähnlich wie bei einem Arzt-Patienten-Verhältnis spielt dabei Vertrauen eine große Rolle. Wenn Sie dies einmal gewonnen haben, steht einer langfristigen Kundenbindung nicht mehr viel im Wege.

Aber die Beziehung muss gepflegt werden, denn der Mandant soll nicht das Gefühl haben, dass der Steuerberater seine Treue als selbstverständlich hinnimmt. Daher ist Aufmerksamkeit in jeglicher Form wichtig für nachhaltigen Erfolg, ob für Bestands- oder Neumandanten. Das beginnt damit, dass Sie als Steuerberater immer ein offenes Ohr haben:

1. Während Ihrer Beratung zählen nur der Mandant und dessen Anliegen.
2. Leiten Sie Ihr Telefon um und lassen Sie

Ihre Kanzleimitarbeiter wirklich nur in Notfällen unterbrechen.

3. Notieren Sie sich, wenn Ihnen Ihr Mandant etwas Persönliches von sich preisgibt, das aus steuerlicher Sicht wesentlich ist.

Ein Beispiel: Ihr Mandant erzählt Ihnen, dass er stolzer Vater ist. Schreiben Sie sich auf, dass er Kinder hat und weisen Sie ihn bei der nächsten Gelegenheit auf etwaige Änderungen beim Kindergeld hin. Legen Sie eine eigene Kunden-Datenbank mit privaten und Unternehmensdetails an. So können Sie bei der nächsten Möglichkeit einen Newsletter an alle Mandanten mit Kindern schicken, in dem sie entsprechende Änderungen und Tipps ausführen.

Geburtsgrüße im Kanzleidesign überraschen den Mandanten

Agenturen bieten Newsletter-Systeme an, mit denen sich Aussendungen professionell verwalten lassen. Beispiel: Senden Sie Ihren Mandanten am Geburtstag eine Karte per Post oder eine E-Mail mit Glückwünschen in Ihrem Kanzleidesign. Wer besonders aufmerksam sein möchte, legt ein Geschenk bei. Hier kann der Mandant, der seinen Mandanten gut kennt: Wie wäre es mit einer erlesenen Zigarre oder einer Flasche Wein für den Genießer mit Ihrem Kanzleilogo? Lassen Sie Ihrer Fantasie ruhig freien Lauf. Denn je individueller, desto besser.

Beachten Sie auch: Weniger ist oft mehr. Häufig sind es Kleinigkeiten, die Ihre Mandanten begeistern. Achten Sie darauf, alle Kunden gleich zu behandeln. Es wäre unangenehm, wenn sich zwei Ihrer Mandanten unterhalten und bemerken, dass einer eine Steuerinfo mit persönlicher Karte als Weihnachtsgeschenk bekommen hat, während der zweite lediglich eine Karte erhalten hat.

Stellen Sie sich vor, Sie sitzen in einem griechischen Restaurant und der Kellner serviert am Nebentisch den Gästen kostenlosen Ouzo zur Rechnung. Ihnen knallt er die Rechnung dagegen lieblos auf den Tisch. Würden Sie wieder kommen? Wohl eher nicht.

Darüber hinaus gilt: Wer in Werbemittel investiert, soll auf deren Nutzen achten. Vergessen Sie nicht: Das Geschenk transportiert

das Image Ihrer Kanzlei. Besonders empfehlenswert sind Steuer-News, die Sie Ihren Mandanten monatlich nach Hause schicken.

Nützlich sind auch mit dem Kanzleilogo bedruckte USB-Sticks. Diese werden das ganze Jahr über immer wieder verwendet, Ihre Werbebotschaft ist also direkt bei der Zielgruppe im Büro platziert. Oder: Wer braucht heute nicht immer wieder einmal ein Brillenputztuch? Wer keine Lesebrille hat, hat zumindest eine Sonnenbrille. Ein Brillenputztuch mit Ihrem Logo darauf ist ein innovatives kleines Geschenk.

Erfahrungsgemäß kommen auch kleine Aufmerksamkeiten gut an, mit denen man „spielen“ kann: Zum Beispiel Anti-Stressbälle oder – passend zur Weltmeisterschaft 2010 – mit einem kleinen Fußball in Ihrem Kanzleidesign. Gleich Dankbarkeit oder positive Rückmeldungen als direkte Reaktion auf kleine Aufmerksamkeiten zu erwarten, ist vermessen. Geschenke haben Einfluss auf die langfristige Mandantenbindung und sorgen für positive Mundpropaganda für Ihre Kanzlei. Nicht mehr und nicht weniger.

Im Idealfall ist der Mandant überrascht über das Geschenk und freut sich. Da er Ihnen das ja fast „schuldig“ ist, kommt er wieder. Er zeigt das Präsent Freunden oder Kollegen, erzählt Positives über Ihre Kanzlei und sorgt damit für neue Mandanten. Kleine Aufmerksamkeiten haben oft eine große Wirkung, die man meist erst erkennt, wenn man den nachhaltigen Erfolg der Kanzlei genauer hinterfragt.



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


**BECKAKADEMIE
AWS**

 AUSBILDUNG UND
WEITERBILDUNG IM
STEUERRECHT

KLAUSUREN-INTENSIVLEHRGANG

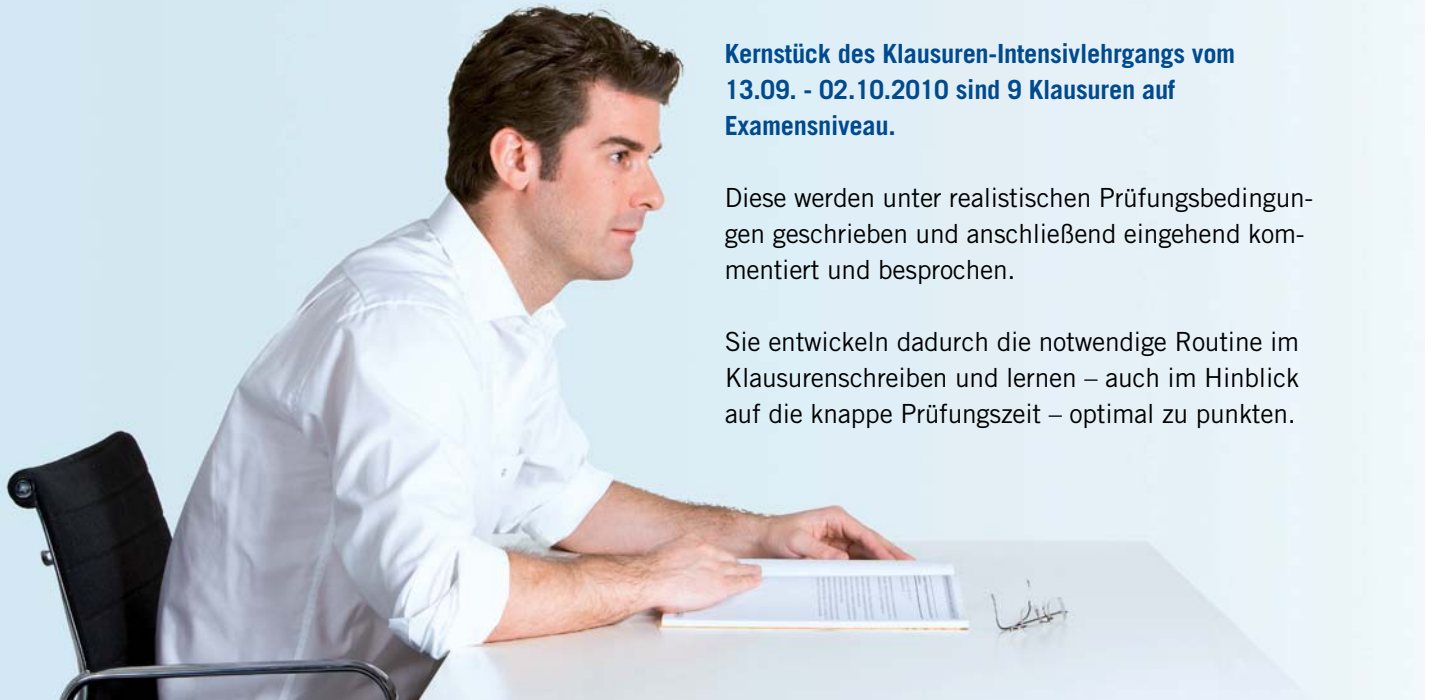
zur Vorbereitung auf die Steuerberaterprüfung 2010

Mit dem Klausuren-Intensivlehrgang bereiten Sie sich eingehend auf die bevorstehenden Klausuren der Steuerberater-Prüfung vor.

Kernstück des Klausuren-Intensivlehrgangs vom 13.09. - 02.10.2010 sind 9 Klausuren auf Examensniveau.

Diese werden unter realistischen Prüfungsbedingungen geschrieben und anschließend eingehend kommentiert und besprochen.

Sie entwickeln dadurch die notwendige Routine im Klausurenschreiben und lernen – auch im Hinblick auf die knappe Prüfungszeit – optimal zu punkten.



IHRE FAXANTWORT BITTE AN 06171-699610

Bitte senden Sie mir unverbindlich und kostenfrei Ihre Informationsbroschüre zum

- Fernlehrgang
 Steuerberater-Lehrgang
 An einem Musterskript bin ich interessiert

Name, Vorname

Straße

PLZ Wohnort

AWS ARBEITSKREIS FÜR WIRTSCHAFTS- UND STEUERRECHT OHG
 ADENAUERALLEE 32 | 61440 OBERURSEL
 TELEFON 06171-69960 | TELEFAX 06171-699610
 POST@AWS-ONLINE.DE | WWW.AWS-ONLINE.DE