

## Telefonieren

# Mit kleinen Kniffen am Hörer punkten

*Das Telefon läutet, der Kanzleimitarbeiter hebt ab – eine Alltäglichkeit. Doch Telefongespräche mit Mandanten können nichtsdestotrotz langfristig höchst bedeutsam für die wirtschaftliche Entwicklung eines Steuerbüros sein. Denn wer die Grundprinzipien erfolgreichen Telefonierens kennt und den Nutzen des Anrufers im Blick behält, kann viel für die Mandantenbindung tun.*

Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Rückrufgarantie – diese drei Bausteine bilden die Basis für erfolgreiches Telefonieren. Das klingt wie eine Selbstverständlichkeit, doch wird es viel zu oft vernachlässigt. So trivial eine telefonische Auskunft einem Mitarbeiter auch erscheinen mag, so entscheidend können diese Minuten am Hörer für Ihre Kanzlei sein. Zum einen geht es um Ihr Image, zum anderen lassen sich mit geeigneten Verhaltensmustern am Hörer die Mandantenzufriedenheit und die Mandantenbindung enorm steigern.

## Den Nutzen im Auge behalten

Das Erfolgsrezept lautet: Nutzenorientierte Kommunikation bringt maximale Ausbeute. Doch was heißt das konkret? Was kann man aus ein paar Minuten Gespräch am Telefon herausholen? Ein kleines Beispiel aus dem Kanzleialltag soll dies verdeutlichen: Ein Mandant wendet sich telefonisch an einen Ihrer Mitarbeiter und möchte seine Daten zur Lohnbuchhaltung abändern lassen. Ihr Mitarbeiter ist nun gefordert, auf schnellstem Weg alle Informationen zum Fall des Mandanten zusammenzutragen und dem Anliegen telefonisch nachzukommen. Was bedeutet das? Arbeitszeitverlust und dadurch zusätzliche

Kosten für die Kanzlei, Wartezeiten aufseiten des Mandanten und zugleich die Sorge, dass der Aufwand in Rechnung gestellt wird, Stress beim Mitarbeiter, der wiederum zu Fehlern führen kann, die den Mandanten verärgern. Dies alles können Sie vermeiden, indem Sie Ihre Möglichkeiten ausschöpfen. Sie haben eine Kanzlei-Homepage mit integrierten Online-Rechnern oder Formularen zum Download? Weisen Sie den Mandanten beim Telefonat und auch bei anderen Gelegenheiten wie beim persönlichen Gespräch oder im Kanzlei-Newsletter darauf hin. Sie erreichen damit bei Ihren Mandanten regelrechte „Magic Moments“, wenn diese abends vor dem Rechner sitzen und unabhängig von Ihnen online ihre Lohnbuchhaltung bearbeiten oder wichtige Kennzahlen mit Ihren Online-Rechnern ermitteln können.

Mit diesem Zusatznutzen machen Sie Ihre Mandanten zufrieden und binden sie an die Kanzlei. Sie müssen sie nur darauf hinweisen! Mit Ihrem Image als moderne, kundenorientierte Kanzlei werden Sie vielfach weiterempfohlen und gewinnen neue Mandanten. Zudem entlasten Sie Ihre Mitarbeiter. Diese können sich bei ihrer Tätigkeit auf wichtigere Dinge konzentrieren, die ihnen mehr Freude machen als aufreibende Telefonate.

## Keine Scheu vor Schulungen

Um Ihren Mitarbeitern die Kunst gelungenen Telefonierens und die Möglichkeiten Ihrer Kanzlei näherzubringen, sollten Sie eine Schulung in Betracht ziehen. Dabei können sich die Mitarbeiter außer mit den allgemeinen Verhaltensstrategien am Telefon beispielsweise auch mit den Servicefunktionen auf Ihrer Homepage vertraut machen und lernen, wie diese nach außen kommuniziert. Ob Sie sich nun für eine Mitarbeiterschulung entscheiden oder nicht, wesentlich ist eins: Sie sollten die Bedeutung gekonnten Telefonierens nicht außer Acht lassen.



## » Serienplaner

**Teil 67 –**  
**SteuerConsultant 06/2012**  
Kleider machen Leute –  
Outfit der Mitarbeiter

**Teil 68 –**  
**SteuerConsultant 07/2012**  
Umgangsformen  
am Telefon

**Teil 69 –**  
**SteuerConsultant 08/2012**  
Geschäftssessen  
mit Mandanten

## 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.



## Markus Danninger

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

spezialisiert. E-Mail: [markus.danninger@atikon.com](mailto:markus.danninger@atikon.com), [www.atikon.com](http://www.atikon.com)