

Mandantenseminare

Glücksmomente

Ziel jeder Steuerkanzlei sollte es sein, seine Bestandsmandanten durch ein ganzheitliches Konzept und mit viel Engagement zu überzeugen und damit langfristig zu halten. Denn zufriedene Mandanten sind es, die eine Kanzlei weiterempfehlen. Zudem ist es günstiger, bestehende Beziehungen zu stärken als neue Mandanten zu finden.

» Serienplaner

**Teil 79 –
SteuerConsultant 7-8/2013
Vom Experten-
zum Markenstatus**

**Teil 80 –
SteuerConsultant 9/2013
Weiterbildung**

**Teil 81 –
SteuerConsultant 10/2013
Sponsoring – Win-Win-
Situationen schaffen**

Abonnenten-Service

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

Mandantenseminare bieten eine tolle Gelegenheit, sie für seine Mandanten zu Glücksmomenten werden zu lassen und so die Beziehung langfristig zu stärken. Wer hier seinen Mandanten Möglichkeiten und Themen zur Fortbildung bietet, hebt sich damit von seinen Mitbewerbern ab. Allerdings ist es oft schwierig, gute Seminarthemen zu finden – und zwar fernab vom Steuerrecht.

„Softe“ Seminarthemen führen zu ausgezeichneten Rückmeldungen

Hohe Rückmeldungen vonseiten der Mandanten verzeichnen zurzeit Anbieter von Seminaren und Workshops mit „soften“ Themen wie beispielsweise „Work-Life-Balance“, „Social Skills“ oder „Mind-Management“: bei solchen Veranstaltungen wird den Teilnehmern weniger Fachwissen vermittelt – vielmehr werden ihnen Ansätze und Ideen zu

mehr Gleichgewicht im Privat- und Berufsleben mit auf den Weg gegeben. Wer es schafft, seinen Mandanten damit ein Aha-Erlebnis zu bieten, wird sich besser in dessen Hinterkopf positionieren.

Eine Mandantenveranstaltung bietet sich auch hervorragend dazu an, die eigenen Mitarbeiter einzubinden: Sie sind die Spezialisten und haben engen Kontakt zu Ihren Mandanten. Mit einem gemeinsamen Mandanten-/Mitarbeiter-Seminar lässt sich dabei ein angenehmer Rahmen zur Beziehungspflege schaffen.

Im Übrigen ist es ohnehin schwer, interessante Themen für Mitarbeiter zu finden. Hier spricht also nichts dagegen, eine Seminareladung auch an die Mitarbeiter auszusprechen: Das kommt gut an und motiviert.

Perfekte Vorbereitung und adäquates Budget notwendig

Um einen Workshop mit Niveau und gutem Inhalt auf die Beine zu stellen, bedarf es einer perfekten Vorbereitung und eines adäquaten Budgets, um etwa hochkarätige Vortragende zu engagieren. Hinzukommt ein stilvolles Ambiente.

Wer für eine Veranstaltung ein eher moderates Budget einplant, für den könnte es interessant sein, mit einem Branchenkollegen zusammenzuarbeiten: Die Veranstaltung wird gemeinsam geplant und durchgeführt, wodurch der Aufwand im überschaubaren Rahmen bleibt. Will man diese Möglichkeit nicht nutzen, finden sich vielleicht perfekte Kooperationspartner unter den Rechtsanwälten, die mit Ihrer Kanzlei vertrauensvoll zusammenarbeiten.

Mandanten sind anspruchsvoll, sowohl in Bezug auf die Qualität der gekauften Leistung als auch in Hinblick auf die Individualität der Betreuung. Durch ein Mandantenseminar wird dieser Wunsch nach etwas Besonderem erfüllt und die Beziehung gestärkt. Zudem schlägt sich eine starke Bindung des Mandanten an seinen Steuerberater nicht nur im Umsatz von heute nieder, sondern auch in

einer Mandantenempfehlung von morgen. Je zufriedener der Mandant nämlich ist, umso eher wird er „seinen“ Steuerberater als guten Tipp an seine Geschäftsfreunde weitergeben. Genau hier schlägt jedes Steuerberaterherz höher. Was gibt es Schöneres, als weiterempfohlen zu werden?

Gleichgültigkeit häufig Grund, sich vom Steuerberater zu trennen

Mandantenempfehlungen fallen in vielen Fällen auf fruchtbaren Boden, was eine Zahl aus der jüngsten Atikon-Umfrage ergeben hat: Demnach fühlen sich 70 Prozent der Mandanten, die sich von ihrem Steuerberater trennen, gleichgültig behandelt.

Vor diesem Hintergrund sollte man sich verstärkt um seine Bestandsmandanten kümmern und ihnen Seminare anbieten, von denen sie möglichst stark profitieren. So entstehen Aha-Erlebnisse bei den Mandanten: sie fühlen sich umsorgt und gut in ihrer Steuerkanzlei aufgehoben. Damit schaffen Sie die Basis dafür, dass Mandanten ihre Kanzlei weiterempfehlen.

Erstellen Sie am besten noch heute einen Seminarplan, informieren Sie Ihre Mandanten und Mitarbeiter und legen Sie damit den Grundstein für etwas ganz Besonderes: Glücksmomente in der Beziehung zwischen Steuerkanzlei und Mandanten. ■



Markus Danninger

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

spezialisiert. **E-Mail: markus.danninger@atikon.com, www.atikon.com**