

## Mandantentelefonate

# Weniger Zeitaufwand, mehr Zufriedenheit

*Der Steuerberater wird entlastet und zugleich fühlt sich der Mandant besser betreut – geht das denn? Mit einigen simplen Tricks ist es in der Tat möglich, unnötigen Telefonanfragen entgegenzuwirken und gleichzeitig die Zufriedenheit der Mandanten zu steigern. Durch cleveres Verweisen auf die Kanzleiwebsite, das durchdachte und aufmerksame Handling eingehender Anrufe und die Alternativfragetechnik bei Terminvereinbarungen ergeben sich nämlich in aller Regel Win-win-Situationen.*

Telefonate mit Mandanten drehen sich meist ums allgemeine Tagesgeschäft – um Lohn- oder Finanzbuchhaltung also. Darin steckt eine tolle Chance, Servicebereitschaft zu signalisieren und gleichzeitig den eigenen Arbeitsaufwand zu verringern.

Beispiel: Sie stellen auf der Kanzleiwebsite einen Neueinstellungsbogen zum Download bereit. Ihr Mandant hat Mitarbeiterzuwachs bekommen und wendet sich wegen der Anmeldung telefonisch an Sie. Nun ist es nicht mehr nötig, Daten mühevoll durchzugeben und Ihre eigene und die Zeit des Mandanten zu strapazieren. Durch den Hinweis auf das Onlineformular verlagern Sie einerseits die Arbeit hin zum Mandanten,

und andererseits steigt dessen Zufriedenheit. Ein Widerspruch? Nein. Denn zum einen vermeiden Sie damit fehlerhafte Namen, mehrmalige Wiederholungen und lästiges Hin und Her bei den Daten. Zum anderen kann der Mandant für sich flexibel entscheiden, wann, wie und wo er die Sache erledigen will.

Noch ein Beispiel: Ein Mandant wendet sich per Telefon an Sie, weil er Auskünfte zu einer Gehaltserhöhung eines Mitarbeiters benötigt. Ist auf Ihrer Website ein Gehaltsrechner integriert, können Sie diesen sofort nutzen und Ihrem Mandanten direkt am Telefon Ergebnisse liefern. Nutzen Sie dabei auch gleich die Chance, dem Mandanten zusätzliche Dienstleistungen wie Personalkostenplanung oder -optimierung direkt beim Telefongespräch schmackhaft zu machen. Sind Sie oder der zuständige Mitarbeiter bei einem solchen Mandantenanruf nicht erreichbar, bietet es sich an, den Mandanten bei Gelegenheit darauf hinzuweisen, dass er die Berechnung online auch eigenständig erledigen kann.

## Verweisen statt lang erklären

Regelmäßig sind Steuerberater mit Anrufen zum Thema Reisekosten konfrontiert, etwa zur Fahrtkostenberechnung. Am Telefon fehlen aber Gestik, Mimik und die Möglichkeit, Aussagen mit hilfreichen Anschauungsmaterialien zu untermauern. So entstehen leicht Verständigungsschwierigkeiten oder Missverständnisse. Daher sollten komplexere Sachverhalte nicht telefonisch besprochen werden. Informieren Sie den Mandanten stattdessen darüber, dass er die gewünschten Erläuterungen kompakt und gut verständlich auf der Kanzleiwebsite findet. Sollten Fragen offen bleiben, kann er sich immer noch an Sie wenden. Abschließend bieten Sie Ihrem Mandanten noch eine Reisekostenabrechnung an – mit der Möglichkeit, das passende Formular online auszufüllen.



## 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](mailto:markus.danninger@atikon.com), [www.atikon.com](http://www.atikon.com)**

Um das volle Potenzial von Mandantentelefonaten ausschöpfen zu können, sollten ergänzend einige weitere Grundregeln beachtet werden: Ein Mandant ruft an, möchte einen bestimmten Mitarbeiter sprechen und lässt sich durchstellen. Vorsicht, hier verschenken Kanzleien oft Pluspunkte! Oft legt der Mitarbeiter nämlich nach dem Wählen der Durchwahl auf und überlässt dem Mandanten kurzerhand seinem Kollegen. Viel besser wäre es jedoch, den betreffenden Kollegen über das Anliegen des Mandanten zu informieren, damit dieser nicht alles wieder von vorne erklären muss. Ebenso förderlich ist es, in der Kanzlei eine Telefonliste zu führen, in der alle nötigen Infos zu Anfragen enthalten sind. Ist ein Mitarbeiter nicht erreichbar, kann er damit bei einem Rückruf schnell und kompetent reagieren.

Bittet ein Mandant um einen Termin, wenden Sie die Alternativfragetechnik an. Das bedeutet, dass Sie zwei Termine zur Auswahl stellen. So vermeiden Sie langwierige Aushandlungen und Terminchaos. Zudem können Sie sich im Voraus für Zeitpunkte entscheiden, an denen Sie sich genügend Freiraum für Ihren Mandanten nehmen können.

## » Serienplaner

**Teil 72 –  
SteuerConsultant 12/2012**  
Beratungstermine  
pünktlich einhalten

**Teil 73 –  
SteuerConsultant 1/2013**  
Mit Telefonanfragen  
richtig umgehen

**Teil 74 –  
SteuerConsultant 2/2013**  
Mandatspflege mittels  
Kanzleiveranstaltungen

## 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.