

Beratungstermine

Gleichgültigkeit ist der teuerste Fehler

Vertrauen ist das Fundament einer jeden Partnerschaft. Das gilt auch zwischen Steuerberater und Mandant. Einen Experten konsultieren bedeutet, wichtige Angelegenheiten abzugeben. Das geschieht nicht leichtfertig. Deswegen erwartet der Mandant, dass er gut aufgehoben ist – und sich auch so fühlen darf. Ausschlaggebend dafür sind außer der Kompetenz des Beraters vor allem dessen Zuverlässigkeit und Engagement.

Das häufigste Motiv für einen Steuerberaterwechsel ist nicht der hohe Preis, auch nicht die mangelnde Qualität – die Gleichgültigkeit des Beraters ist es, die in 70 Prozent der Fälle die Mandanten vergrämt. Mandanten brauchen die gesamte Aufmerksamkeit, sie wollen ernst genommen werden. Für sie muss erkennbar sein, dass sich ihr Steuerberater intensiv mit ihren Angelegenheiten auseinandersetzt. Ein Berater, der seine Mandanten schnell abfertigt, wird sich keiner großen Beliebtheit erfreuen. Vorausschauendes Zeitmanagement bildet hierbei die Grundlage, um sich eingehend mit den Mandanten auseinandersetzen zu können. Dies beinhaltet nicht nur, Termine zu koordinieren und pünktlich einzuhalten. Ebenso bedeutsam ist es, die Termine für alle Beteiligten effizient zu gestalten.

Die Dauer der Mandantengespräche richtig einzuschätzen, stellt einen Steuerberater oft vor eine schwierige Aufgabe. Aus diesem Grund ist es empfehlenswert, die Termine großzügig zu planen. Das vermeidet nicht nur Stress, sondern beeinflusst auch die Mandantenzufriedenheit positiv. Ist der Zeitplan

nicht zu eng gefasst, können tatsächlich auch alle Termine wahrgenommen werden. Für die Vorbereitung ist ebenfalls mehr Luft.

Die Terminflut eindämmen

Die Beratungstermine pünktlich einzuhalten, gleicht bei vielen Steuerberatern oftmals einem Zweikampf mit der Zeit. Immer wieder klagen Mandanten über Unpünktlichkeit, Unzuverlässigkeit und über schlechte Vorbereitung seitens ihrer Berater. Die Terminflut führt in vielen Fällen zu einer schwindenden Aufnahmefähigkeit, mangelnden Vorbereitungsmöglichkeiten sowie zu Verspätungen.

In der berühmten Redensart „Zeit ist Geld“ steckt viel Wahrheit. Man kann diesen Spruch jedoch auch von einer anderen Seite her betrachten: So viele Termine wie möglich an einem Arbeitstag unterzubringen, mag oberflächlich gesehen zu höheren Einnahmen führen. Wenn jedoch die Mandanten vor allen Dingen auf das Engagement ihres Beraters für ihre Anliegen Wert legen, folgt der täglichen Terminhetze langfristig gesehen Mandantenverlust – und damit auch ein schrumpfender Erlös.

Beratung mit Mehrwert

Wie nun lassen sich Beratungstermine effizienter gestalten? Zunächst einmal will der Mandant einen Nutzen aus dem Gespräch ziehen. Lösungen sollen für ihn nachvollziehbar, gut durchdacht, auf seine Situation zugeschnitten sowie verständlich erklärt sein. Praktische Hilfsmittel bilden dabei Anschauungsmaterialien wie Steuer-News und Steuerinfos oder die Kanzlei-Homepage. Der Berater sollte sich dem Mandanten als kompetenter Partner im Steuerdschungel präsentieren, auf den dieser sich verlassen kann. Nutzen Sie als Steuerberater deshalb die Termine, um alle

offenen Fragen ausführlich zu klären und eine Beziehung zum Mandanten aufzubauen. Stark begünstigt wird dieser Prozess auch durch Kaffee, Getränke sowie gelegentliche kleine Aufmerksamkeiten wie Kugelschreiber oder einen Regenschirm. Schnelle Abfertigung indes führt, wie bereits erwähnt, früher oder später zum Abwandern der Mandanten. Die eingehende Klärung wichtiger Fragen vor Ort erspart zudem lästiges Nachtelefonieren – und beiden Seiten kostbare Zeit.

Effizienz bei Beratungsgesprächen bedeutet aber auch, Fachkundige direkt beim Gespräch mit einzubeziehen. Das heißt: Eine gute Vorbereitung auf Termine ist das A und O. Wissen Sie bereits, dass Sie für einen Mandanten eine Lohnbuchhalterin benötigen, informieren Sie diese vorab über den Fall und den anstehenden Termin. Die Arbeit kann so von Ihren Mitarbeitern gleich nach dem Gespräch übernommen werden, ohne dass Sie die Tätigkeit nochmals extra delegieren und jemanden in den Fall einweisen müssen. Zudem wirkt die unmittelbare Beteiligung Informationsverlusten wirksam entgegen. Ihr Mandant wird sich gut aufgehoben fühlen – und Sie weiterempfehlen. Zeitmanagement ist also ein bedeutendes Erfolgsmittel. Mit durchdachter Planung ersparen Sie sich nicht nur selbst großen Stress, Sie erhöhen damit ebenso die Mandantenbindung. Nicht umsonst heißt es auch: Gutes Timing ist alles!

» Serienplaner

Teil 71 –
SteuerConsultant 11/2012
Mandantengespräche erfolgreich führen

Teil 72 –
SteuerConsultant 12/2012
Beratungstermine pünktlich einhalten

Teil 73 –
SteuerConsultant 01/2013
Mit Telefonanfragen richtig umgehen

Abonnenten-Service

Abonnenten können im Internet unter 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, www.atikon.com