

## Interne Kommunikation

# Alle erreichen

*Zu einer guten Marketingmischung gehört zweifellos nicht nur die Kommunikation mit dem Mandanten, sondern auch das interne Kommunikationsmanagement. Damit die Mitarbeiterkommunikation gelingt, stehen Ihnen vielfältige Möglichkeiten offen, die Sie dabei unterstützen, Ihre Gesprächskultur zu verbessern.*

Ihr Mandant fühlt sich besonders wohl bei Ihnen, wenn das Arbeitsklima in der Kanzlei passt. Herrscht zwischen ihm und seinem Ansprechpartner in der Kanzlei eine gute Vertrauensbasis, freut dies den Mandanten, den Kanzleimitarbeiter, aber auch den Kanzleichef. Im Laufe der Jahre vertieft sich das Vertrauen zwischen Mandant und Mitarbeiter, deshalb ist auch eine gute Bindung zwischen der Kanzleiführung und den Mitarbeitern für den künftigen Erfolg der Kanzlei wichtig. Sicherlich schätzen auch Sie als Arbeitgeber zuverlässige Angestellte, schließlich wird mit den Monaten und Jahren die Zusammenarbeit immer vertrauter, viele Abläufe funktionieren automatisch. Zudem wird der gute Ruf der Kanzlei von Ihren Mitarbeitern nach außen kommuniziert und ist auch werbetechnisch von Bedeutung. Nicht zuletzt deswegen lohnt es sich, in ein gutes Kanzleiklima und langjährige Mitarbeiter zu investieren. Neben dem guten Umgangston und einem respektvollen Miteinander gibt es verschiedene Mittel, um die Mitarbeiterbindung zu stärken. So sollten Sie beispielsweise gemeinsame Kanzleiwerte definieren. Wenn Sie Ihre Firmenphilosophie formuliert haben, lassen Sie sie als Plakat drucken oder stellen Sie sie ins Intranet. Damit bleiben Ihre Unternehmenswerte in Erinnerung der Mitarbeiter

und lassen sich schnell abrufen. Ein eigenes Intranet ist hier viel wert, schließlich dient es dem Austausch firmeninterner Inhalte, wie Informationen zu Mandanten, Veranstaltungen oder Kursen.

Wussten Sie, dass auch das Weiterbildungsangebot einen positiven Einfluss auf Ihre interne Kommunikation hat? Nicht nur Mandanten profitieren davon, die Fortbildung liefert einen Mehrwert für den einzelnen Mitarbeiter und das gesamte Team. Mit einer finanziellen Unterstützung bei Kursen zeigen Sie Ihren Angestellten zudem, dass sie „wertvoll“ sind.

## Mitarbeiterzeitschrift fördert Zusammengehörigkeitsgefühl

Mit einer Mitarbeiterzeitung schaffen Sie nicht nur einen neuen Informationskanal, sondern fördern auch das Zusammengehörigkeitsgefühl. Hier können Sie über Ihre Erfolge, neue Mitarbeiter oder über künftige Vorhaben berichten. Die meisten Angestellten werden Ihre Zeitung stolz mit nach Hause nehmen und auch der Familie sowie Bekannten einen näheren Einblick in den Kanzleialltag gewähren. Bei der Themengestaltung können Mitarbeiter einbezogen werden, denn selbst eingebrachte Vorschläge kommen gut an und bringen verschiedene Blickwinkel mit ein. Sie haben schon ein Newsletter-System, das Sie für Mandanteninformationen verwenden? Perfekt, denn damit können Sie Infos ansprechend aufbereiten und mit wenigen Handgriffen versenden. Wenn Ihnen im Kanzleialltag öfter die Zeit fehlt, mit allen Mitarbeitern über Neuigkeiten zu sprechen, ist das eine einfache Lösung, die alle erreicht. Informieren Sie schnell und unkompliziert alle Teammitglieder über neue interne Standards, Veranstaltungen oder Ähnliches.

Apropos Veranstaltungen: Egal, ob Weihnachtsfeier, Jubiläumsfest oder Grillparty, ein ungezwungenes Beisammensein stärkt ebenfalls das „Wir-Gefühl“ und somit die Mitarbeiterbindung. Auch hier bieten sich viele Mög-

lichkeiten und Anlässe. Als aufgeschlossene Kanzlei sind Sie auch in sozialen Netzwerken vertreten? Aber nicht nur Sie, sondern auch Ihre Mitarbeiter nutzen Facebook, Twitter & Co. Sie müssen keinen Missbrauch fürchten, gestalten Sie vielmehr Verhaltensregeln für den Umgang mit sozialen Netzwerken und stärken Sie damit Ihren Auftritt im Web. Ihre Mitarbeiter helfen Ihnen sicher gerne bei der Personalsuche und teilen eine Stellenausschreibung mit ihren Freunden. Sie berichten regelmäßig über Wissenswertes aus Ihrem Fachbereich? Auch hier kann Ihnen die Unterstützung Ihrer Teammitglieder behilflich sein, denn ein paar „Follower“ kann man immer brauchen.

Wie Sie sehen, können Sie für die interne Kommunikation alle Kanäle nutzen, die Sie auch zur Mandantenbindung einsetzen: Das Internet, Social-Media, eine Kanzleizeitung oder ein gut vorbereitetes Fest. Wichtig bei allen Maßnahmen ist eine gute Mischung und Kontinuität. Verlassen Sie sich also nicht darauf, dass etwas von selbst läuft, sondern schenken Sie Ihren Mitarbeitern die nötige Aufmerksamkeit.

Wie Sie sehen, können Sie für die interne Kommunikation alle Kanäle nutzen, die Sie auch zur Mandantenbindung einsetzen: Das Internet, Social-Media, eine Kanzleizeitung oder ein gut vorbereitetes Fest. Wichtig bei allen Maßnahmen ist eine gute Mischung und Kontinuität. Verlassen Sie sich also nicht darauf, dass etwas von selbst läuft, sondern schenken Sie Ihren Mitarbeitern die nötige Aufmerksamkeit.

## » Serienplaner

**Teil 64 –  
SteuerConsultant 03/2012  
Relaunch der  
Kanzlei-Website**

**Teil 65 –  
SteuerConsultant 04/2012  
Interne Kommunikation**

**Teil 66 –  
SteuerConsultant 05/2012  
Moderne Kommunikation  
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.



### Johann Aglas

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

E-Mail: [johann.aglas@atikon.com](mailto:johann.aglas@atikon.com)  
[www.atikon.com](http://www.atikon.com)