

Kommunikationskultur

Stimmiges Betriebsklima

Wenn in der Kanzlei das Betriebsklima stimmt, spürt das der Mandant. Eine gepflegte Kommunikationskultur ist damit Teil Ihres Marketings. Schließlich trägt sie indirekt zur langfristigen Mandantenbindung bei.

Neben Ihrer fachlichen Kompetenz ist dem Mandanten vor allem eines wichtig: Er muss sich in Ihrer Kanzlei wohlfühlen. Das klingt recht simpel, ist aber ein wichtiger, oft unterschätzter Faktor. Wenn das Klima der Kanzleimitarbeiter untereinander nicht stimmt oder ein häufiger Mitarbeiterwechsel stattfindet, wirkt sich das negativ auf das Image aus. Stellen Sie sich vor, Sie haben einen Arzt Ihres Vertrauens gefunden. Dann erfahren Sie, dass dieser Arzt seinen Angestellten gegenüber ein tyrannischer Chef ist. Das führt natürlich in Folge zu einem stetigen Wechsel der Praxismitarbeiter und damit Ihrer Ansprechpartner. Oft ist eine angespannte Stimmung sogar im Empfangsbereich oder Warteraum zu spüren. Wer sich nach außen hin zu Patienten oder Kunden recht freundlich präsentiert, dies aber nach innen nicht lebt, erntet keine Sympathiepunkte. Daher gilt beim Kanzleimarketing: „Außen hui, innen hui“ – dies ist ein wichtiger Faktor der Mandantenbindung. Ein gutes Betriebsklima trägt wesentlich zum Wohlbefinden des gesamten Kanzleiteams

bei. Dabei zählen Toleranz, Anerkennung der Arbeit des Einzelnen und Hilfsbereitschaft bei Problemen. Gemeinsame Firmenveranstaltungen wie Museumsbesuche, Sportveranstaltungen oder ein Mitarbeiterstammtisch stärken den Teamgeist. Annehmlichkeiten wie der Gratis-Kaffee, kleine Süßigkeiten oder ein Obstkorb sorgen für ein Arbeitsumfeld, in dem man sich willkommen fühlt.

Auf optimale Zusammenarbeit der Mitarbeiter vertrauen

Wer eine hochwertige Dienstleistung anbietet, muss auf eine optimale Zusammenarbeit der Mitarbeiter aller Hierarchieebenen vertrauen können. Für den Chef gilt wie für jeden anderen: „Der Ton macht die Musik.“ Wer es versteht, seine Mitarbeiter zu motivieren und mit ihnen respektvoll kommuniziert, hat entscheidende Vorteile: Nur so kann man das Team zu Höchstleistungen anspornen. Ein starkes Team hält in Krisenzeiten zusammen: Wenn man sich versteht, springt man leichter für den anderen in die Bresche. Davon profitieren ebenso die Mandanten, die bei interdisziplinären Fragen auf eine gute Kooperation aller Kanzleimitarbeiter und externer Partner setzen können. Sie haben noch keine Firmenphilosophie in Ihrer Kanzlei? Erstellen Sie doch bei der nächsten Veranstaltung oder Abteilungstreffen mit den Mitarbeitern eigene Kanzleiwerte! Diese lassen Sie dann auf ein schön gestaltetes Plakat drucken oder auf Ihre Homepage oder in Ihr Kanzlei-Intranet stellen! Formulieren Sie eine Firmenphilosophie, mit der sich jeder bestmöglich identifizieren kann. Wenn Sie Ihre Mitarbeiter in diesen Findungsprozess einbinden, werden sie diese Werte viel eher leben, als wenn diese von oben vorgegeben werden.

In einem guten Team, in dem man sich wohlfühlt, identifiziert man sich mit dem Arbeitgeber. Nicht umsonst spricht man von Corporate Identity. Diese wird oft sogar als „Rückgrat“ oder die „DNA“ der Unternehmen bezeichnet. Das Kanzleilogo und ein durchgängiger Außenauftritt steigern dabei

die Identifikation. Jeder Mitarbeiter hat ein eigenes HTML-Briefpapier im Kanzlei-CI, jeder bekommt sein Geschäftsbuch und einen Kugelschreiber mit dem Logo darauf. Kleine Aufmerksamkeit sorgen dafür, dass die Kanzleimitarbeiter diese Identität sogar mit nach Hause nehmen: Wieso schenken Sie Ihren Mitarbeitern nicht beim nächsten Anlass einen USB-Stick mit Ihrem Logo darauf? Wertschätzung drückt man auch aus, indem man wirklich alle Kanzleimitarbeiter mit Foto und Aufgabenbezeichnung auf die Webseite stellt. Manche Kanzleien haben sogar Reinigungsfachkräfte oder – mit einem Augenzwinkern natürlich – den Kanzleihund auf Ihrer Homepage. Wer nur die Geschäftspartner auf die Webseite stellt, verpasst eine Chance, den Teamgeist zu stärken. Jeder, der mit Foto auf der Website zu finden ist, kann Freunden und Verwandten zeigen: Ich bin Teil dieses Teams! Empfehlenswert ist es darüber hinaus, im Wartebereich eine Liste mit Fotos und Namen der Mitarbeiter aufzulegen oder als A3-Plakat an die Wand zu kleben. Mandanten, die zum ersten Mal in der Kanzlei sind, können sich so gleich ein Bild von ihrem Ansprechpartner machen. Eine Kanzleiidentität, die von den Mitarbeitern gelebt wird, kombiniert mit einer positiven Kommunikationskultur sorgt für eine gute Basis, für ein stimmiges Betriebsklima.

» Serienplaner

Teil 49 – SteuerConsultant 11/10
Werbegeschenke

Teil 50 – SteuerConsultant 01/11
Betriebsklima &
Kommunikationskultur

Teil 51 – SteuerConsultant 02/11
Mandantenbefragungen

Abonnenten-Service

Abonnenten können im Internet unter 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
www.atikon.com