

Suchbegriff eingeben

- [str.](#) Strategie
- [ma](#) Marketing
- [vei](#) Veranstaltungen
- [ste](#) stefan.in.motion
- [mil](#) Mitarbeiterführung
- [ho](#) Honorargestaltung
- [blc](#) Blog
- [ste](#) stefan.on.air

Suche

STEFAN LAMI

[Impressum](#)

[Datenschutz](#)

[Themen](#) » [Marketing](#)

Servicewüste Steuerberatung?

Eine Betrachtungsweise

„Servicewüste Deutschland“ ist inzwischen ein stehender Begriff. Minoru Tominaga (Unternehmensberater und Buchautor) hat vor mehr als zehn Jahren diesen Ausdruck geschaffen. Dass es nicht auch eine „Servicewüste Österreich“ gibt, liegt wahrscheinlich nur daran, dass Österreich einfach nur zu unbedeutend und zu klein im Weltgeschehen ist.

Besonders gut gefällt mir ja die „alte“ Geschichte, in dem eine amerikanische Fluglinie Folder an ihre Passagiere verteilt hat, in denen zu lesen war, dass die Unfreundlichkeit der Deutschen keine böse Absicht wäre, sondern dass das in Deutschland eben so üblich ist. Inzwischen hat sich – so meine Einschätzung – allerdings vieles zum Guten verändert. Die Folder der Fluglinie gibt es jedenfalls nicht mehr!

Und in der Steuerberatung?

In der Steuerberatung hat sich in den letzten Jahren der Servicegedanke immer stärker ins Bewusstsein aller Beteiligten geschoben. Es sind also auch dort deutliche Fortschritte festzustellen. Klientenbefragungen und Studien zeigen das.

Meine höchstpersönliche Wahrnehmung ist eine differenzierte. Ich stelle fest, dass das Niveau bei typischen Servicefragen wie z. B. Begrüßung, Telefonkontakt, Getränke im Besprechungszimmer etc. durchwegs gut ist. Diese Servicemaßnahmen wurden in vielen Kanzleien professionell umgesetzt. Diese Servicebereiche werden von Klienten als gut eingeschätzt.

Ganz anders sehe ich die Situation aber dort, wo es um Beratung geht. Und zwar Beratung im wortwörtlichen Sinn. Dort, wo der Klient erwartet, dass der Steuerberater von sich aus Vorschläge macht, mit Ideen auf ihn zugeht, die unmittelbare Zusammenarbeit erleichtert, mehr und verständlicher kommuniziert etc.

Steuerberatung wird wichtiger

Die Grundlage für meine Einschätzung sind einerseits zig Beobachtungen in österreichischen und deutschen Kanzleien, andererseits hat mich auch ein Ergebnis einer österreichischen Klientenbefragung stutzig gemacht. Auf die Frage „Was wird in der Steuerberatung wichtiger für Sie?“ hat die überwiegende Mehrheit der befragten Klienten mit „Steuerberatung“ geantwortet. An zweiter Stelle wurde „Betreuung bei Betriebsprüfungen“ und erst danach wurden Themen wie „Controlling“, „Sozialversicherungsberatung“, „Unternehmensberatung“ etc. genannt.

Beratung kann immer nur in die Zukunft gerichtet sein. Es gibt keine echte Beratung in die Vergangenheit. Ist daher die Meinung der Klienten so zu interpretieren, dass er sich echte Steuerberatung wünscht? Ich meine ja! Was bedeutet das?

Ein paar Ansatzpunkte:

- proaktiv (ein schönes Schlagwort) sein
- ständig die Zusammenarbeit hinterfragen und nach Ansatzpunkten für deren Optimierung suchen
- sich sensationell gut auf jede Besprechung vorbereiten

Im Beitrag „[Mit exzellentem Service Klienten halten und gewinnen](#)“ habe ich einige weitere Ideen bereits vorgestellt. Lesen Sie in diesem Zusammenhang auch den Beitrag „[Die Selbstverständlichkeiten einer Klientenbeziehung](#)“ .

Machen Sie „Service“ zu einem Dauerthema in Ihrer Kanzlei. Nicht nur Service im Sinne von Begrüßung, Getränken, Höflichkeit etc., sondern echtes Beratungsservice. Die Möglichkeiten zur weiteren Verbesserung der Beratungsservice-Qualität sind unerschöpflich. Und Ihre Klienten werden es zu schätzen wissen.

[mobile Version](#)

Stefan Lami Bachgasse 29/Top 8, A-6511 Zams M +43 664 221 23 24