

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](#)

Warum Klienten den Steuerberater wechseln

Und was Sie dagegen tun können

Auf die Frage „Haben Sie schon einmal in Erwägung gezogen, Ihren Steuerberater zu wechseln?“ wurden im Rahmen der Umfrage der Kammer der Steuerberater:innen und Wirtschaftsprüfer:innen (eurosearch 2002) von Klienten österreichischer Steuerberater folgende Antworten gegeben:

Nein, noch nie	45,95%
Ja, wir haben schon einmal darüber nachgedacht	33,54%
Ja, wir haben sogar in den letzten 5 Jahren unseren Steuerberater gewechselt	20,50%

Diese Verteilung ist im Großen und Ganzen betrachtet (noch) eine positive Situation, da nahezu die Hälfte der Klienten als „gesichert“ betrachtet werden kann. Allerdings ist die andere Hälfte der Klienten „in Gefahr“. Leider gibt es keine Vergleichswerte für das Jahr 1992. Meine persönliche Einschätzung ist, dass damals die Verteilung in etwa so ausgesehen haben könnte:

Nein, noch nie	65,00%
Ja, wir haben schon einmal darüber nachgedacht	20,00%
Ja, wir haben sogar in den letzten 5 Jahren unseren Steuerberater gewechselt	15,00%

Natürlich ist das reine Spekulation. Aber ein Trend ist am Markt jedenfalls zu erkennen: Die Bereitschaft, den Steuerberater zu wechseln, steigt.

Im Rahmen der Umfrage wurde auch gefragt, welche Gründe für einen Wechsel ausschlaggebend sein könnten. Dabei standen überwiegend unzureichende Kommunikation und mangelnde aktive Beratung an oberster Stelle. Das schlechte Preis-Leistungsverhältnis – also zu hohe Honorare – wurde auch genannt. Allerdings nicht in der Stärke, in der es angenommen werden kann.

Deutsche und amerikanische Studien zeigen ein ähnliches Bild: Keine aktive Beratung, schlechte Kommunikation und fehlende Kompetenz in der Branche sind die wesentlichsten Gründe für einen Steuerberaterwechsel.

Die Zeichen früh genug erkennen

Meist ist – bei genauerem Hinsehen – schon sehr früh zu erkennen, wenn ein Klient beabsichtigt, seinen Steuerberater zu verlassen. Die ersten Warnsignale sind:

- Schlechte Kommunikation, keine Anrufe des Klienten, schleppendes Zahlungsverhalten.
- Geschäftliche Aktivitäten und Entscheidungen des Klienten werden nicht mit dem Steuerberater abgesprochen. Sie erkennen z.B. in der Buchhaltung, dass größere Investitionen getätigt wurden, ohne dass eine Anfrage des Klienten vorher stattgefunden hat.
- Der Klient beginnt Ihre Honorarmoten und Leistungen zu hinterfragen.

Treten diese Umstände ein, dann ist wirklich Handlungsbedarf gegeben.

Gegenmaßnahmen ergreifen

Die wichtigste Massnahme, um „gefährdete“ Klienten zu halten, ist einfach: Verbessern Sie die Kommunikation zu Ihrem Klienten. Versuchen Sie, die Kontakte zu erhöhen. Rufen Sie den Klienten an, schicken Sie ihm passende Informationen oder statten Sie ihm einen Besuch ab.

Der Klient muss spüren, dass Ihnen etwas daran liegt, ihn als Klient zu haben. Fragen Sie ihn offen, wie Sie Ihre Dienstleistungen verbessern können. Klären Sie seine Erwartungen. Nutzen Sie jedenfalls die nächste Bilanzbesprechung, um Feedback von Ihrem Klienten zu erhalten (siehe [Klienten-Feedback](#)).

In den meisten Fällen gelingt es dadurch, den Klienten zu halten und ihn zu einem treuen Klienten zu machen.

Zum Schluss noch ein Tipp, der jedenfalls hilft: Betrachten Sie Ihren „gefährdeten“ Klienten wie einen neuen A-Klienten. Behandeln Sie ihn mit derselben Intensität und mit dem gleichen Engagement, wie Ihre neuen Klienten. Sicher kann es dann noch immer Gründe geben, dass der Klient Sie trotzdem verlässt, wie z.B. eine besondere persönliche Beziehung zu einem anderen Steuerberater, aber jedenfalls haben Sie damit sicher gestellt, dass der Klient Sie mit einem guten Eindruck verlässt und Sie eventuell sogar noch weiterempfiehlt.

[mobile Version](#)

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