

IM UMGANG MIT DEM MANDANTEN

Richtig reagieren, wenn potenzielle Mandanten nach der Konkurrenz fragen

von StB Stefan Lami, Tirol

| Steuerberater stehen zunehmend in Angebotskonkurrenz zu Kollegen. Auch wenn Weiterempfehlungen weiterhin der größte Entscheidungsfaktor sind, so vergleichen Mandanten immer öfter, und vor allem deutlich konkreter, das Angebot des Steuerberaters. |

Die Situation in der Praxis

Angenommen ein potenzieller Mandant spricht diese Problematik offen an. Er sagt z.B. im Erstgespräch: „... ich möchte noch ergänzen, dass Sie zwei Mitbewerber für die Übernahme der steuerlichen Beratung haben: Die ABC & Partner und die XYZ-Treuhand ...“ Wie reagieren Sie auf diese Situation?

- Sie sagen nichts.
- Sie nehmen diese Aussage zum Anlass, um über Ihre Besonderheiten und die Differenzierung zur Konkurrenz zu reden.
- Sie halten sich zurück und sammeln etwas „Munition“, um bei passender Gelegenheit in weiterer Folge des Gesprächs, sich und die Konkurrenz zu positionieren.
- Sie sagen: „Das ist interessant. Können wir darüber reden, warum Sie gerade diese drei Kanzleien drei ausgewählt haben?“

PRAXISHINWEIS |

In einer entsprechenden Situation sollten Sie die Option 4 wählen. So schaffen Sie es, das Gespräch dorthin zu lenken, wo das wirkliche Interesse bzw. der entscheidende Nutzen des Mandanten liegt

Die beste Lösung für den Mandanten

Hat Ihnen vielleicht auch schon mal ein Arzt erzählt, dass nicht ein einziger Pharma-Vertreter jemals ein Produkt einer anderen Firma empfohlen hat? Das führte dazu, dass Ärzte Pharma-Vertretern grundsätzlich misstrauen. Es kann einfach nicht sein, dass ein Anbieter für alle Fragestellungen immer die beste Lösung anbieten kann.

Ähnlich ist es auch bei Steuerberatern. Nicht, dass sie sich in Sachen Glaubwürdigkeit den Pharma-Vertretern angleichen. Nein. Immer wieder wird es allerdings passieren, dass ein Steuerberater nicht die beste Lösung für die spezifischen Anforderungen des Mandanten bieten kann. Da hilft auf lange Sicht einfach nur die Wahrheit, auch wenn es kurzfristig betrachtet schmerzt. Falls der Mandant extreme Fachkompetenz fordert (z.B. komplizierte Steuer-gestaltungen), die Stärke Ihrer Kanzlei aber in professionellem und schnellem Abarbeiten und Erledigen von Standardfragen liegt, dann wird der Man-

Mögliche Reaktionen auf die Frage nach der Konkurrenz

Auf lange Sicht hilft im Umgang mit dem Mandanten nur die Wahrheit

dant auf Dauer bei Ihnen unzufrieden sein. Natürlich gilt das auch vice versa. Hat Ihre Konkurrenz einen Vorsprung im technologischen Bereich, und dem Mandanten ist dies wirklich wichtig, dann wird er dort zufriedener sein.

Schließen Sie aus dieser Meinung bitte nicht die Empfehlung, potenzielle Mandanten „mir nichts dir nichts“ zur Konkurrenz zu schicken. Ganz im Gegenteil! Sie sollten die Erwartungen sehr genau klären. Und ja, es kann hin und wieder passieren, dass ein einzelner Mandant wirklich nicht bei Ihnen glücklich werden kann.

Die praktische Vorgangsweise

Nehmen wir den Faden des zu Beginn dargestellten Gesprächs wieder auf:

VERLAUF EINES MÖGLICHEN GESPRÄCHS I

Berater: „Das ist interessant. Können wir darüber reden, warum Sie gerade diese drei Kanzleien ausgewählt haben?“

Mandant: „Gut, alle drei Steuerberater haben einen guten Ruf. Und alle kamen daher bei der ersten Analyse in die nähere Auswahl. Ich möchte durch die Gespräche jetzt eben herausfinden, welche Kanzlei am Besten zu unserem Unternehmen passt. Können Sie mir bitte einfach mal in kurzen Worten sagen, wie Sie Ihre Konkurrenz sehen?“

Berater: „O.k.. Diese Frage sollten Sie natürlich allen Dreien von uns stellen. Die meisten Mandanten, die sich für ABC & Partner entscheiden, tun das wahrscheinlich, weil ABC & Partner im Bereich _____ ihre Stärken sehen. Die XYZ-Treuhand sehen wir als Kanzlei, die _____ gut kann, während unsere Besonderheit darin liegt, dass _____ ...“

*...
„Der wirklich entscheidende Punkt ist allerdings, dass ausschließlich Ihre Wünsche und Erwartungen an den Steuerberater zählen. Das ist der wichtigste Fokus. Und wenn wir wissen, welche Kriterien für Sie bei der Wahl des Steuerberaters die wichtigsten sind, dann fällt es uns auch leichter, Vergleiche anzustellen und Vor- und Nachteile der Anbieter abzuwägen, sodass Sie letztlich die für Sie richtige Entscheidung treffen.“*

*...
„Ist es daher für Sie o.k., wenn wir über Ihre Erwartungen sprechen?“*

In diesem Fall kommt das Paradoxon bei der Steuerberaterwahl ins Spiel: Es kann leicht sein, dass Sie bei der einen oder anderen Erwartung des Mandanten nur Zweitbester sind (im Vergleich zu Ihren Konkurrenten). Ihr starker Fokus auf die spezifischen Anforderungen kann jedoch den Ausschlag für Sie geben, obwohl Sie nach „objektiven“ Kriterien nicht der Bestanbieter sind.

FAZIT I

Sollte sich der Mandant trotzdem gegen Sie entscheidet, so wird er doch einen positiven Eindruck Ihrer Kanzlei mitnehmen. Er wird Sie empfehlen, ohne sich für Sie entschieden zu haben und bei Schwierigkeiten mit dem gewählten Steuerberater wieder an Sie denken!

Erwartungen des Mandanten sind genau zu klären

Paradoxon bei der Steuerberaterwahl