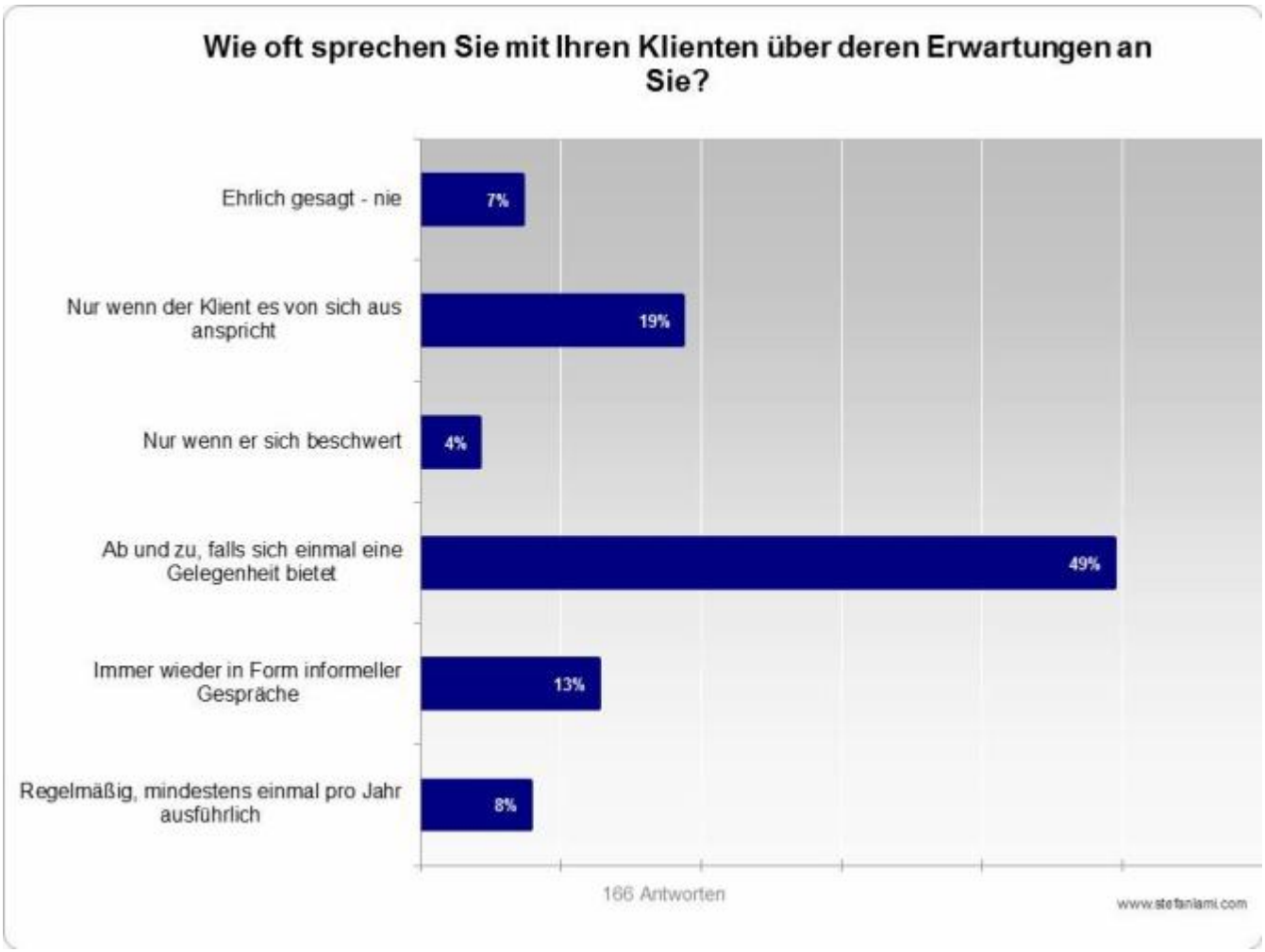
Puls 2013 - Erwartungen der Klienten klären

Die Klientenzufriedenheit wird in allen Kanzleien als angestrebtes Ziel hochgehalten. Das ist natürlich gut so.

Die Zufriedenheit ist das Verhältnis zwischen erlebter Leistung zu den vorhandenen Erwartungen. Wer an der Zufriedenheit der Klienten interessiert ist, kommt nicht umhin, die Erwartungen zu erfragen. Das geschieht - leider - zu wenig oft in Steuerberatungskanzleien, wie die letzte Puls2013-Abfrage zeigt.

In "Wie Sie zu einem Erwartungsgespräch kommen" habe ich bereits Methoden vorgestellt, wie Sie mehr über die Wünsche des einzelnen Klienten erfahren können. Ein weitere extrem hilfreiche Vorgangsweise ist der Einsatz des Fragebogens für das Erstgespräch. Diesen können Sie - etwas adaptiert - auch für Gespräche mit bestehenden Klienten einsetzen.

Werden Sie aktiv! Fragen Sie Ihre Klienten nach deren Erwartungen. Und, das ist wirklich einfach, fragen Sie Ihre Klienten nach der Zufriedenheit. Alleine die Tatsache, dass gefragt wird, erhöht die Zufriedenheit! Lesen Sie dazu "Klienten Feedback"



- Erwartungen mit dem Klienten klären

mobile Version

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