

Suchbegriff eingeben

strategie Strategie
marketing Marketing
veranstaltungen

Veranstaltungen

stefaninmotion stefan.in.motion
mitarbeiterfuehrung

Mitarbeiterführung

honorargestaltung

Honorargestaltung

blog Blog

stefanonair stefan.on.air

Suche

STEFAN LAMI

[Impressum](#)

[Datenschutz](#)

[WAS macht » FAQ](#)

Die Bepreisung einer „Hotline“

Viele Möglichkeiten und stimmig zum Gesamtkonzept

Frage:

Lieber Herr Lami! Wir sind gerade dabei ein Konzept zu erarbeiten für die Umsetzung einer „Hotline“. Der Ansatz ist ähnlich Ihrer „Tür und Angel Gespräche“. Ich stelle mir in diesem Zusammenhang die Frage, inwieweit wir haftungsrechtlich Einschränkungen vornehmen können/müssen im Rahmen der telefonischen Beratung in Recht- und Steuerfragen.

Ebenso schwierig finde ich den Wert zu beziffern den ich dieser Leistung bzw. dem dadurch generierten Nutzen bemessen soll. Ich möchte auf keinen Fall nach ZEIT abrechnen lassen.

Hätten Sie evtl. ein paar Tipps oder Hinweise für mich aus Ihrer Praxiserfahrung.

Antwort:

Vielen Dank für Ihre Anfrage.

Zur Frage der Umsetzung einer „Hotline“ gibt es viele Möglichkeiten, die in das jeweilige Gesamt-Konzept der Honorargestaltung eingebettet werden können/sollen:

1. Unabhängig von den anderen Honoraren einen Fixbetrag pro Monat bestimmen, der von der Unternehmensgröße abhängt – klein/mittel/groß oder der auch branchenspezifisch sein kann oder tatsächlich pro Mandant spezifisch vereinbart wird.
2. Einen Prozentsatz zum FiBu- oder JA-Honorar festlegen – das ist eine Art Aufschlag; aus Kommunikationsgründen ist es allerdings besser, die Tür- und Angelberatung in das Honorar hinein zu rechnen und dem Mandanten die Option „ohne“ anzubieten (mit einer Honorarreduktion).
3. Einbau der „Tür- und Angelberatung“ in die Leistungsbündel – dass z.B. im mittleren Leistungsbündel die Hotline neben anderen Leistungen enthalten ist

Meine Meinung zur Haftungsfrage (ohne Rechtsexperte zu sein) aus der Sicht des Mandanten: Er erwartet sich klarerweise eine solide Antwort von seinem Steuerberater, unabhängig vom Honorarmodell bzw. der Honorargestaltung und von der Form der Beantwortung (Telefon, Gespräch, E-Mail oder Schreiben).

Die – aus meiner Sicht – größeren Hürden sind:

1. Natürlich die Höhe des Honorars – egal in welcher Form (siehe 1-3 oben). Steuerberater wollen immer auf der „sicheren“ Seite sein – und in einer derartige Honorargestaltung muss man damit rechnen, dass nicht bei jedem Mandanten die „Deckung“ da ist; genau das ist ja das Konzept – Universalgerechtigkeit vor Individualgerechtigkeit. Einerseits können Sie die Höhe „analysieren“: Wie viele laufenden Beratungen fallen derzeit in der Kanzlei an? Umgelegt auf alle Mandate, wie hoch ist der monatliche Betrag bzw. Prozentsatz. Bitte rechnen Sie dann noch Ihr Risiko mit ein. Andererseits ist es eine Frage des Selbstbewusstseins: Was trauen Sie sich zu? Und da gibt es zwischen den Kanzleien beträchtliche Unterschiede!
2. Die andere Hürde ist die Abgrenzung zwischen laufender Beratung und Zusatz/Ergänzungsauftrag. 2 Beispiele, wie die Formulierungen lauten könnten finden Sie im Buch "[Honorargestaltung gegen alle Regeln](#)". Viel wichtiger ist jedoch, dass alle in der Kanzlei den Mandanten früh genug darauf ansprechen, wenn das Anliegen über die laufende Beratung hinausgeht.

Im Mai jeden Jahres findet der Honorar-Circle statt. Dort werden wirklich alle Fragen rund um die perfekte Honorargestaltung geklärt.

[mobile Version](#)

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