

Suchbegriff eingeben

- str. Strategie
- ma Marketing
- vei Veranstaltungen
- ste stefan.in.motion
- mil Mitarbeiterführung
- hoi Honorargestaltung
- blc Blog
- ste stefan.on.air

Suche

STEFAN LAMI

[Impressum](#)

[Datenschutz](#)

[WAS macht » FAQ](#)

Was tun, wenn die Klienten die Unterlagen verspätet bringen?

Ideen und konkrete Schritte

Frage:

Mit viel Freude und Interesse habe ich Ihre Publikationen („Content-Reihe“, „Honorargestaltung gegen alle Regeln“) gelesen. Ihre Newsletter und Internetseite verfolge ich gleichermaßen, denn die Sachverhalte sind für den Kanzleierfolg interessant und wichtig.

Ein Thema brennt mir allerdings „unter den Nägeln“: Wie motiviere ich Klienten, mir ihre Unterlagen zur Erstellung der Steuererklärungen und Jahresabschlüsse rechtzeitig zu überlassen? Mein Problem ist, dass viele Klienten - auch wichtige, Honorarträger und Multiplikatoren - keine Lust oder Zeit haben, ihre Steuerunterlagen zusammen zu stellen und mir zur Bearbeitung zu übersenden. Die Folge davon ist, dass sich kurz vor Ablauf der Abgabefrist die zu erledigenden Unterlagen stapeln und der Arbeitsdruck steigt, die Steuererklärungen möglichst noch fristgerecht fertig zu stellen. Das führt ungeachtet des Honorars eher zu Arbeitsfrust und erschwert die eigentliche Steuerberatung, was einem dann im Zweifelsfalle auch zur Last gelegt wird.

Haben Sie dafür eine Lösung? Unnötige Verspätungszuschläge seitens des Finanzamtes und gegebenenfalls ein höheres Honorar scheinen nicht zu einer früheren Belegabgabe beizutragen.

Antwort:

Mit dem Problem, dass Klienten die Unterlagen (zu) spät bringen, sind Sie nicht allein; es ist also in vielen Kanzleien ein Thema. Es mag Sie zwar etwas beruhigen, dass es den Kollegen nicht anders geht, hilft aber Ihnen jedoch letztendlich nicht.

Gleich vorweg, ein Patentrezept gibt es - wie in den meisten Fällen - nicht. Aber ein paar Überlegungen, Ansatzpunkte und Tipps kann ich Ihnen geben.

Ursachen für die Verspätung

Beginnen wir mit der Frage, warum die Klienten die Unterlagen (zu) spät bringen. Dazu wird es keine allgemein gültige Antwort geben. Es könnte sein,

- weil für sie die Buchhaltung oder der Jahresabschluss keine Bedeutung hat

- weil sie gar nicht wissen, welche Konsequenzen das verspätete Bringen der Unterlagen für Sie bzw. Ihre Mitarbeiter und für sie selbst bedeutet
- weil sie sich mit dem Ordnen einfach schwer tun
- weil sie vielleicht nicht wissen, wie man die Sache effizient erledigen kann
- weil sie einfach diese Tätigkeit immer vor sich herschieben
- weil ihnen niemand gezeigt hat, wie diese Arbeiten am schnellsten zu erledigen sind

Es wird sicher noch eine Reihe weiterer Gründe geben; und das Motiv wird bei den einzelnen Klienten unterschiedlich sein bzw. ist es ein Bündel aus Gründen.

Kein Patentrezept, aber jedenfalls ein Gespräch

Schon aus dieser Tatsache, kann es kein Patentrezept geben. Es stellt sich auch nicht die Frage, wie es gelingt, „Klienten dazu zu bringen, die Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen“, sondern, wie es Ihnen gelingt, „diesen EINEN Klienten jeweils dazu zu bringen, die Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen“.

Ein erster Ansatzpunkt ist, mit jedem einzelnen darüber zu reden, WARUM es zu einer Verspätung kommt? Nachdem man dem Klienten bewusst gemacht hat, welche Konsequenzen sein Verhalten hat, ist der nächste Schritt das Aufzählen der Nachteile; z.B., wenn Qualität bei Ihnen in der Kanzlei oberste Maxime ist, dann bedeutet ein (zu) spätes Anliefern der Unterlagen,

- dass sich Qualität mit diesem Zeitdruck nur schwer realisieren lässt
- dass ein Nachteil des Klienten ist
- dass Nacharbeiten sind
- höhere Kosten die Folge für den Klienten sind
- Verspätungszuschläge bezahlen zu müssen
- weitere unnötige Kosten anfallen
- etc.

Danach könnten Sie z.B. folgende Fragestellungen einsetzen:

- „Was wäre notwendig, dass Sie die Unterlagen zum Tag X bringen könnten?“
- „Was hat Sie bisher gehindert, uns die Unterlagen zur Verfügung zu stellen?“
- „Was könnten wir tun, damit die Unterlagen rechtzeitig bei uns sind?“

Mögliche Maßnahmen

Alle weiteren Schritte hängen natürlich vom Einzelfall ab. Es könnten sich aber die Maßnahmen als sinnvoll herausstellen.

1. bei Buchhaltungsunterlagen:

- eine kurze Schulung zu "Buchhaltungsordnung und -ablage" im Unternehmen des Klienten
- das Angebot, die Unterlagen immer am Tag X abzuholen
- eine E-mail- oder Faxerinnerung 5 Tage vor dem Tag X
- ein höheres Honorar um y % für jeden Tag nach dem Tag X
- einen Bonus für Belegübergabe vor dem Tag X
- das Angebot vor Ort zu Buchen (zu einem höheren Honorar und/oder mit Reisekosten)
- das Angebot, die Unterlagen in die Kanzlei zu faxen und dann digital weiter zu bearbeiten (digitales Buchen wird schon von der einen oder anderen Kanzlei angeboten)

2. bei Jahresabschlussunterlagen bzw. Steuererklärungen:

- Jahresarbeitsplanung und Bekanntgabe des Termins schon zu Jahresbeginn mit Erinnerung 2 Wochen vorher

- das Angebot, die Unterlagen abzuholen
- Arbeiten vor Ort
- Honorarzu- und -abschläge

Steckt mehr hinter der Verspätung?

Vielleicht ist das verspätete Übergeben/Übersenden der Unterlagen auch ein verstecktes „Signal“ des Klienten, mit dem er Ihnen etwas mitteilen möchte. Sie sollten es daher als Anlass nehmen, um über die Beziehung zu Ihrem Klienten nachzudenken und mit ihm ein Gespräch zu führen, in dem nicht nur die Unterlagen zur Sprache kommen:

- Schätzt der Klient Ihre Arbeit?
- Wenn nein, warum nicht?
- Was können Sie an der Zusammenarbeit ändern?
- Ist die Buchhaltung spannend und aussagekräftig für den Klienten?
- Bildet sie eine Entscheidungsgrundlage oder ist sie bloß ein notwendiges Übel?
- Wie reden Ihre Mitarbeiter mit dem Klienten über das (monatliche bzw. jährliche) Ergebnis?
- Ist der Klient ein "Sorglos-Typ"? Damit ist gemeint, dass er die folgende Einstellung hat: „Bitte verschonen Sie mich mit Fragen und erledigen Sie alle notwendigen Arbeiten, ohne mich zu belästigen“. Oder ist der Klient ein "Lern-Typ", der von und mit Ihnen lernen will? Seine Einstellung ist: „Bitte rufen Sie mich an und sagen Sie mir, was ich noch besser machen kann.“

Die „Unbelehrbaren“

Trotz aller Anstrengungen, die individuell für jeden Klienten unterschiedlich notwendig sind, wird immer noch ein - hoffentlich - kleiner Rest übrig bleiben: Die sogenannten „Unbelehrbaren“. Stellen Sie sich die Frage, ob und wie gerne Sie mit diesen Klienten zusammenarbeiten möchten. Vielleicht ist es notwendig, sich auch von dem einen oder anderen Klienten zu trennen. Vor allem wenn weitere Faktoren der Klientenanalyse, wie z.B. Umsatz, Deckungsbeitrag, persönliche Chemie, Zahlungsverhalten, Risiko, etc. auf „Minus“ stehen.

Das Experiment zählt

Es geht ja auch nicht darum, eine 100 %-Lösung zu finden (also die perfekte Lösung, die es meist nicht gibt), sondern eine relative Verbesserung zu erzielen. Denn dann fällt der „verbleibende Rest“ leichter.

Ich hoffe, dass Ihnen diese Überlegungen helfen. Die Ideen stehen dem Experiment offen. Die Erfahrung, die ich immer wieder mache ist, dass je energievoller und entschlossener man die Sache angeht, desto wahrscheinlicher wird der Erfolg. Unabhängig davon, ob die Maßnahme „richtig“ oder „falsch“ ist. Das bestimmte und energiegeladene Auftreten von Ihnen und Ihren Mitarbeitern macht zu einem Großteil den Erfolg der Maßnahme (welcher auch immer) aus.

Und ein letzter Tipp

Die Erfahrung zeigt, dass die erste Phase der Zusammenarbeit mit einem Klienten die wichtigste ist. So wie zu Beginn die Sache mit den Unterlagen gehandhabt wird, so bleibt es in den meisten Fällen auf Dauer. Legen Sie daher bei jedem neuen Klienten besonderes Augenmerk darauf. Bestimmtheit, Klarheit und Konsequenz zu Beginn lohnen sich auf alle Fälle.

[mobile Version](#)

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