

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](#)

Zusatzdienstleistungen "verkaufen"

Sich kümmern statt verkaufen

Frage:

Es gelingt mir nur sehr schwer Zusatzdienstleistungen an meine Klienten zu verkaufen. Woran liegt das?

Antwort:

Vor diesem Problem stehen viele Steuerberater. Sie verfügen über eine Reihe von Zusatzdienstleistungen, aber es gelingt ihnen nicht, dass der Klient diese auch nützt. Dabei liegt die erste Ursache des Problems schon im Wort "verkaufen".

Es geht nämlich gar nicht darum, Zusatzdienstleistungen (wie Erfolgs- und Finanzplanung, Umgründungen etc.) zu "verkaufen". Es geht darum, sich um den Klienten zu kümmern.

Seien wir uns doch bewusst, dass es niemand von uns mag, dass ihm etwas verkauft wird. Oder hat schon einmal jemand zu Hause erzählt, "Super heute hat mir doch der Verkäufer eine tolle Stereoanlage verkauft..." Wir alle wollen sehr viel mehr, dass man sich um uns kümmert. Und das müssen wir auch spüren.

Ich erzähle bei dieser Frage im Rahmen der Seminare immer die Geschichte vom Arzt: Wir sitzen beim Arzt, er hat die Diagnose gestellt und empfiehlt uns jetzt eine Therapie. Bis jetzt war die Behandlung durch die Krankenkasse gedeckt, aber alle weiteren Leistungen müssen privat bezahlt werden. Was geht uns dabei durch den Kopf? Es sind im Wesentlichen nur 2 grundsätzliche Gedanken:

- Was kostet denn das? (Der Arzt will mir was verpassen, damit er ein Geschäft macht...) oder
- Er kümmert sich wirklich um mich. Dem Arzt liegt wirklich daran, dass es mir wieder besser geht.

Genau in der gleichen Situation befindet sich der Klient, dem wir als Steuerberater eine Zusatzdienstleistung anbieten. Solange er den Eindruck hat, dass ihm nur "etwas aufs Auge" gedrückt wird, wird er (höflich) ablehnen. Nur wenn er das Gefühl hat, dass sich der Steuerberater tatsächlich kümmert, wird er zuhören und sich höchstwahrscheinlich für die Zusatzdienstleistung entscheiden.

Das ganze Gespräch muss darauf ausgelegt sein, sich um den Klienten zu kümmern - und es dann tatsächlich auch tun!!!

Der Steuerberater muss nicht "verkaufen" lernen. Er muss sich um seine Klienten einfach kümmern.

[mobile Version](#)

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