

Mehr Honorar und Klientenzufriedenheit bei Betriebsprüfungen

Ein Beispiel zum Dienstleistungs-Marketing mit 5 Regeln

Mehr Klientenzufriedenheit bei höherem Honorar erreicht man durch den Einsatz von Fix-Honorarvereinbarungen (Seminar "[Klientenorientierte Honorargestaltung](#)").

In den Seminaren zu diesem Thema betone ich immer wieder, dass es selbstverständlich auch Ausnahmen zur sogenannten Fix-Honorarvereinbarung gibt. Für die eine oder andere Dienstleistung kann einfach nicht im Vorhinein das Honorar geklärt werden. Dazu gehört auch die Betriebsprüfung. Dabei ist aber gerade die Betriebsprüfung eine ausgezeichnete Gelegenheit, die Klientenzufriedenheit zu erhöhen und gleichzeitig ein höheres Honorar zu erreichen.

Die 5 BP-Regeln helfen dabei:

1. Machen Sie dem Klienten das Risiko bewusst.

Wurde vom Finanzamt eine Betriebsprüfung angekündigt, müssen Sie auf jeden Fall mit dem Klienten ein Gespräch führen. Darin werden meist die heiklen Punkte und die Verhaltensweisen des Klienten besprochen. Nutzen Sie dieses Gespräch, um dem Klienten ALLE Risiken bewusst zu machen. Der Klient erkennt in diesem Gespräch, welche Massnahmen Sie während der letzten Jahre ergriffen haben, um im (grauen) gesetzlichen Rahmen seine Steuerbelastung so gering wie möglich zu halten. Hilfreich dabei ist, dass Sie in den Arbeitspapieren zur Jahresabschlussstellung diese Massnahmen festgehalten haben.

Sprechen Sie die Dinge aus, und nennen Sie sie beim Namen. "Sollte der Betriebsprüfer ALLES finden, geht es um Euro 100.000,- (als Beispiel)."

2. Machen Sie jedenfalls Zwischenberichte

Unabhängig davon, ob die Prüfung im Unternehmen des Klienten oder bei Ihnen in der Kanzlei stattfindet, machen Sie immer wieder Zwischenberichte. Sollte der Betriebsprüfer bei Ihnen in der Kanzlei prüfen (was viele Klienten schätzen), informieren Sie den Klienten regelmässig über den Stand der Dinge. Der Klient muss spüren, dass Sie tätig sind.

In dem Fall, dass der Prüfer im Unternehmen des Klienten prüft, rufen Sie Ihren Klienten regelmässig - am Besten täglich - an. Fragen Sie nach dem Zwischenstand. Der Klient muss spüren, dass Sie sich in dieser schwierigen Zeit der Betriebsprüfung besonders um ihn kümmern.

Sobald die ersten Ergebnisse des Betriebsprüfers vorliegen, rechnen Sie dem Klienten die mögliche Steuernachzahlung aus (in unserem Beispiel Euro 60.000,-). Sagen Sie in diesem Fall dem Klienten, dass damit Euro 40.000,- (Euro 100.000,- abzgl. Euro 60.000,-) schon gewonnen wurden, und das endgültig. Und sagen Sie ihm auch, dass Sie für die restlichen Euro 60.000,- wie ein Löwe kämpfen werden.

3. Tue Gutes und rede darüber

Am "Tue Gutes" scheitern die wenigsten Steuerberater. In den meisten Fällen werden im Rahmen der Betriebsprüfung tolle Verhandlungsergebnisse erzielt. Aus meiner Erfahrung leidet der zweite Teil des Zitats "und rede darüber".

Sagen Sie dem Klienten, wieviel er sich durch Ihre professionellen Verhandlungen erspart hat. Und ich möchte noch einmal betonen, er hat sich diesen Betrag endgültig erspart (auch für die Jahre, die nicht geprüft wurden!).

4. Keine Schlussbesprechung, ohne das Honorar zu klären

Für Betriebsprüfungen kann das Honorar nicht im Vorhinein vereinbart werden. Eines können - ja MÜSSEN - Sie jedenfalls tun. Spätestens in dem Zeitpunkt, in dem der Betriebsprüfer nach der Schlussbesprechung den Raum verlässt, müssen Sie das Honorar ansprechen.

Genau in diesem Zeitpunkt hat es für den Klienten den höchsten Wert. Halten Sie fest, wie gross die endgültige Nachzahlung ist. In unserem Beispiel Euro 25.000,- und stellen Sie fest, dass damit Euro 75.000,- (Euro 100.000,- abzgl. Euro 25.000,-) gewonnen wurden.

"Lieber Klient, ist es für Sie o.k., wenn wir jetzt das Honorar ansprechen?", könnte eine Formulierung sein. Warten Sie das "Ja" ab. Es kommt sicher. "Ich schlage Ihnen für die vollständige Abwicklung der - erfolgreichen - Betriebsprüfung ein Honorar von Euro 10.000,- vor. Ist das in Ordnung für Sie?".

Auch da können Sie mit einem JA rechnen, und der Klient wird noch hinzufügen "... danke, das war wirklich toll. Darf ich Sie zum Mittagessen einladen?".

Erste Grundlage für den Honorarvorschlag ist die erzielte Ersparnis aus der Betriebsprüfung. Daneben zählen Faktoren wie der reibungslose Ablauf, Ihre persönliche Unterstützung u.a. Klarerweise können Sie auch vor der Schlussbesprechung einen Blick in Ihre Leistungserfassung werfen. Meist wird das dann nur zur Folge haben, dass Sie sich gar nicht trauen, ein höheres Honorar zu verlangen. Bei erfolgreichen Betriebsprüfungen liegen Sie auf Basis der Stundensätze verlässlich weit unter dem Wert, den der Klient zu zahlen bereit ist!

5. Honorarnote sofort erstellen

Noch am gleichen Tag sollten Sie die Honorarnote für die Betriebsprüfung an den Klienten schicken. Warten Sie nicht auf den Bericht des Betriebsprüfers und/oder die Bescheide. Der Wert der Betriebsprüfung nimmt - aus der Sicht des Klienten - mit jedem Tag dramatisch ab.

Allein durch das Beachten dieser einfachen 5 Regeln können Sie deutlich höhere Honorare bei Betriebsprüfungen erzielen UND zufriedener Klienten haben.

Vergleichen Sie nur die soeben beschriebene Vorgangsweise mit leider noch häufig anzutreffender Praxis: Steuerberater kommunizieren nicht das Risiko; alle Anstrengungen und Diskussionen während der Betriebsprüfung werden vom Klient ferngehalten; der Klient spürt nichts vom Einsatz seines Steuerberaters; nicht einmal bei der Schlussbesprechung wird der Nutzen bewusst gemacht; der Klient erhält die Honorarnote 3 Monate nach der Prüfung unmittelbar nach der Vorschreibung des Finanzamtes. In diesem Fall können Sie ganz einfach kein vernünftiges Honorar mehr rechtfertigen und haben - auch wenn Sie sich noch so angestrengt haben - verlässlich einen unzufriedenen Klienten.

Ein kleiner Tipp zum Schluss. Sollten Sie eine Schlussbesprechung ohne den Klienten abgewickelt haben, und ist diese sehr gut gelaufen, dann rufen Sie Ihren Klienten an. Sie könnten folgende Vorgangsweise wählen: "Lieber Klient, die Prüfung ist abgeschlossen. Die Gesamtbelastung aus der Betriebsprüfung beträgt Euro 4.000,-." Der Klient wird mit grösster Wahrscheinlichkeit froh sein, dass die Prüfung beendet ist. Den Betrag akzeptiert er damit. Setzen Sie dann etwa wie folgt fort: "Möchten Sie auch wissen, wie sich die Gesamtbelastung zusammensetzt? Nachzahlung Euro 1.000,- und Honorar Euro 3.000,-."

[mobile Version](#)

Stefan Lami Bachgasse 29/Top 8, A-6511 Zams M +43 664 221 23 24 stefan@stefanlami.com