Was klientenorientierte Honorargestaltung bringt

Eine Erfolgsstory aus der Praxis

Immer wieder werde ich mit der Frage konfrontiert, ob sich die Beschäftigung mit einer klientenorientierten Honorargestaltung lohnt. In einem Newsletter-Beitrag habe ich diese Frage ja ausführlich und eindeutig mit „Ja" beantwortet (lesen Sie dazu auch „Lohnt sich klientenorientierte Honorargestaltung?")

Viele Steuerberater scheuen (noch) die Mühe, strukturierte Leistungsangebote zu erstellen, die Fragen für sinnvolle Preisstrategien zu klären, und Sie scheuen auch das – scheinbare – Risiko von Fixhonorarvereinbarungen.

Auf der anderen Seite erfahre ich Immer häufiger von Erfolgserlebnissen, ja richtigen Erfolgsstorys im Zusammenhang mit klientenorientierter Honorargestaltung. Eine Erfolgsstory möchte ich Ihnen in diesem Beitrag weitergeben, Ihnen damit Mut machen und Selbstbewusstsein verschaffen, Ihre Honorargestaltung nicht nur zu überdenken, nicht nur leicht zu modifizieren, sondern sie radikal zu verändern.

Damit verbunden ist ein großes Danke an jenen Steuerberaterkollegen, der mir das folgende E-Mail geschickt und mir erlaubt hat, es anonymisiert zu veröffentlichen.

Die Erfolgsstory

Aus dem E-Mail: „… unser gemeinsames Seminar (Anmerkung: es war der Honorar-Circle im Mai 2009) ist nun schon einige Monate her … und ehrlich gesagt habe ich meine To-do-Liste noch nicht abgearbeitet (mein Problem ist es, dass ich gleich die perfekten Dienstleistungsangebote entwickeln möchte).

Gleichwohl konnte ich schon einiges testen. Vor rund drei Monaten bekam ich einen Anruf von einem potenziellen neuen Mandaten, der auf Empfehlung auf uns aufmerksam geworden ist (und uns zunächst im Internet besucht hatte).

Innerhalb von einer Stunde hatte er unsere Terminbestätigung und unseren neuen (abgespeckten) Unternehmensfragebogen für Erstgespräche per Fax auf seinem Schreibtisch. Die Teammitglieder waren informiert und begrüßten den „Neuen" mit Namen.

Es handelte sich um einen Unternehmer, der in XXX zwei Unternehmen mit rund fünfzig Mitarbeitern (zwei GmbHs)

betreibt. Dank Google und Unternehmensregister konnte ich mich über ihn und seine Firmen umfangreich informieren.

Beim Treffen eröffnete mir dieser dann, dass er zurzeit bei einem befreundeten Steuerberater unglücklich ist und nunmehr drei Berufskollegen aufsuchen wollte, um eine für ihn passende Lösung zu finden. Er würde jedoch nicht allein kommen, sondern auch ein guter Freund (Handelsunternehmen mit 5 Mio. Euro Umsatz) hätte das gleiche Problem (diese Tatsache sollte ich selbstverständlich in die Preisfindung mit einfließen lassen). Alles in allem ein Honorarvolumen von rund 35 - 40 TEURO. Zusätzlich liegen noch eine Nachfolgeregelung sowie eine größere Umfinanzierung an.

Ich weiß nicht, wie das so bei euch in Österreich ist, aber für uns ist dies eine Größenordnung, die nicht alltäglich ist.

Doch schon beim Preisgespräch stellte sich sehr schnell Ernüchterung ein. Unsere Preisliste war rund 100 % teurer als der bisherige Kollege. Was also tun? Schön wäre es ja schon, aber zu welchem Preis (im doppelten Sinn). Bei deutlichen Preiszugeständnissen werden wir unglaubwürdig und hätten auch nicht wirklich Spaß bei unserer Arbeit.

Wir entschieden uns (am selben Tag), ein detailliertes Angebot zu unseren Preisen zu erstellen. Eine Woche später fasste ich nach, ob dieses auch bei ihm angekommen ist und ob noch weitere Fragen zu klären wären. Dieser versprach, sich in absehbarer Zeit bei uns zu melden ... Wieder zwei Wochen später folgte nunmehr ein weiteres nettes Gespräch mit seinem Freund, der wiederum betonte „Beide oder keiner". Weitere zwei Wochen später folgte ein gemeinsames Gespräch mit dem ersten Unternehmer und seiner Ehefrau. Man würde schon gern mit uns zusammenarbeiten – aber wir wären schon die Teuersten! Da ich nun beim Seminar aufgepasst hatte, antwortete ich ganz cool „JA" . Cool ist natürlich gelogen, denn es ging immerhin um rund 40 TEURO.) Es war insgesamt ein sehr nettes und freundliches Gespräch, aber keine Entscheidung, da man zunächst in den Urlaub fahren würde. HILFE!!!

Es folgten wiederum zwei Wochen und der zweite Unternehmer rief mich an und bat mich, ihn in seinem Unternehmen zu besuchen, er wäre sich zu 95 % sicher.

Nunmehr ging alles ganz schnell. Beide Unternehmen werden von uns betreut. Ein Preiszugeständnis konnte ich mit gleichzeitigen Leistungskürzungen guten Gewissens gewähren (unter 1 %, und meines Erachtens ging es dem Mandanten nur um die Wahrung des Gesichtes).

Selbstverständlich konnte ich mir nicht verkneifen, zu fragen, warum wir den „Zuschlag" bekommen haben:

1. „Bei Ihnen hatten wir das Gefühl, dass Sie uns wirklich als Mandanten gewinnen wollten. Sie haben sich über uns informiert und sich tatsächlich für uns interessiert (Fragebogen)."

2. „Sie waren der Einzige, der zeitnah ein Angebot abgegeben und auch nachgefasst hat.."

3. „Fachlich waren alle Kollegen sehr gut." (Wahnsinn, wie konnten die beiden die Kompetenz beurteilen?!). „Ihre Zusatzqualifikation (Fachberater für Unternehmensnachfolge) ist für uns interessant."

4. „Unsere Hausbank sagt, wir sind gut bei Ihnen aufgehoben."

Noch einmal vielen Dank ... (Ende des E-Mails)

Lehren und Schlüsse aus der Erfolgsstory

Eine sehr viel treffendere Darstellung, wie klientenorientierte Honorargestaltung bei Neuklienten zum Erfolg führt, kann es meines Erachtens fast nicht mehr geben. Die – aus Sicht des Klienten – wichtigen Punkte sind glasklar dargestellt.

Mein Resümee ist, dass für einen Teil des Erfolgs die „technischen" Elemente klientenorientierter Honorargestaltung verantwortlich sind: Das Vorhandensein eines Leistungsangebots für eine möglichst schnelle Reaktion, der Fragebogen für Erstgespräche etc. Und klar ist auch, dass es mit einigem Aufwand verbunden ist, diese notwendigen "Hausaufgaben" zu erledigen.

Der – aus meiner Sicht – größere, aber nicht schwierigere Teil ist die Geisteshaltung, die hinter einer klientenorientierten Honorargestaltung steht. Diese Einstellung drückt sich aus in: „Wir möchten schnell reagieren", „wir möchten den Auftrag für uns gewinnen", „wir interessieren uns tatsächlich für die Anliegen des Klienten", „wir sind von unseren Leistungen überzeugt", „wir stehen zu unseren Honoraren, denn dann sind wir mit Spaß an der Arbeit" und „wir werden uns anstrengen, das Honorar zu rechtfertigen".

Nochmals herzlichen Dank für die Erfolgsstory. Ich hoffe und wünsche mir, dass sie alle Leser ermutigt, in ähnlicher Weise mit einer derartigen Leistungs- und Honorargestaltung weiterzumachen oder eben genau jetzt damit zu beginnen.

Schreiben Sie mir Ihre Erfolgsstory. Kommentieren Sie diesen Beitrag. Sorgen Sie für mehr Selbstbewusstsein. Schaffen Sie zufriedenere Klienten bei höheren Honoraren!

Lesen Sie dazu auch "Keine Überraschung beim Öffnen des Kuverts" und "Honorargestaltung - so wird es gemacht"

mobile Version

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