

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](#)

[Themen » Marketing](#)

Beziehung ist noch wichtiger als geglaubt

Sagen alle von sich! Wird Beziehung gelebt?

Unzweifelhaft herrscht im Berufsstand Einigkeit darüber, dass die Beziehung zum Klienten ein Erfolgsfaktor ist. Steuerberatung ist und bleibt eine höchstpersönliche Dienstleistung.

Klienten bestätigen in Umfragen immer wieder, dass ihnen sowohl bei der Auswahl als auch bei der laufenden Zusammenarbeit die persönliche Betreuung durch und die Beziehung zu ihrem Steuerberater enorm wichtig sind.

Klientenbeziehung als Hygienefaktor?

Eine besondere persönliche Beziehung, die der Klient mit Sicherheit anderswo nicht findet, ist der erstgereichte Wettbewerbsfaktor, den österreichische Steuerberater nennen (Befragung der Kammer der Steuerberater:innen und Wirtschaftsprüfer:innen im März 2007). Was bedeutet diese Aussage, wenn die Mehrzahl der Steuerberater so ihren Wettbewerbsvorteil beschreibt? Ganz einfach, dass die Klientenbeziehung keinen unterscheidbaren Wettbewerbsvorteil darstellt, sondern ein Grundmerkmal der Steuerberatungsleistungen ist. So wie wir - in Mitteleuropa - davon ausgehen, dass es beim Arzt oder im Krankenhaus sauber ist, gehen Klienten davon aus, dass sie in der Steuerberatungskanzlei persönlich betreut werden und der Steuerberater, Betreuer oder Mitarbeiter an einer persönlichen Beziehung mit seinem Klienten interessiert ist.

Äußerst kritisch betrachtet, ist dieses Betonen der Klientenbeziehung oft nur ein Lippenbekenntnis. Steht nicht oft die Sachfrage im Vordergrund? Haben Sie nicht ab und zu das Gefühl, dass der Klient stört, wenn er Sie anruft und Sie aber gerade eine wichtige Sache zu erledigen haben? Wollen Steuerberater und Mitarbeiter nicht einfach nur den Fall abschließen und dabei sollten vor allem die Unterlagen ordentlich aufbereitet sein? Werden nicht oft auf Grundlage der Ordnung der Belege voreilig Rückschlüsse über den Klienten als Mensch gezogen und dabei natürlich diese „Vorurteile“ bestätigt? Werden Klienten tatsächlich so behandelt, wie Menschen (Freunde), mit denen man eine gute Beziehung aufbauen bzw. erhalten will?

Wollen Steuerberater und Mitarbeiter in Steuerberatungskanzleien echte Klientenbeziehungen?

Dieser Frage bin ich im Beitrag „[Bessere Klientenbeziehungen und höhere Gewinne](#)“, bereits etwas auf den Grund gegangen? Dort finden Sie eine Gegenüberstellung der beiden Gegensätze, nämlich des Auftragsdenken einerseits und

der echten Klientenbeziehung andererseits.

Es geht nicht um die moralische Frage, was richtig oder falsch ist, ob "Auftrag" oder "Beziehung" richtig ist. Wichtig ist, dass Sie eine klare Entscheidung für das Eine oder Andere treffen. Wichtig ist auch, dass Sie darauf achten, wie der einzelne Klient „tickt“. Nicht alle Klienten wollen das Gleiche. Es gibt auf der einen Seite natürlich Klienten, bei denen die professionelle Abwicklung des Auftrags so stark im Vordergrund steht, dass ihnen die persönliche Beziehung zu ihrem Berater nicht wichtig ist. Befragungen zeigen, wie bereits erwähnt, dass für die Mehrheit der Klienten die Beziehung und die persönliche Betreuung eine wesentliche Rollen spielen.

12 Tipps für den Aufbau bzw. die Verbesserung von Beziehungen

Vertrauen und damit eine Beziehung baut man auf, indem man spricht, ohne dass es einen Anlass gibt.

Berücksichtigen Sie diese Lebensweisheit auch im Geschäftsleben, dann bedeutet das, den Klienten ohne Anlass zu kontaktieren (Anruf, Besuch, Einladung etc.). Geschieht dies, so ist es ein erstes Anzeichen dafür, dass in Ihrer Kanzlei Klientenbeziehung auch gelebt wird. Sollte Ihre Antwort lauten, dass Sie (und Ihre Mitarbeiter) dafür keine Zeit haben, dann sehe ich diese Reaktion als Ausrede an. Es ist Ihnen einfach nicht wichtig. Für Dinge, die uns im Leben wichtig sind, haben wir immer Zeit. Es mangelt ja nie an Zeit, sondern an klaren Prioritäten.

Tipps zum Beziehungsaufbau gibt es eine ganze Menge. Am Besten zusammen gefasst sind sie im Buch „Wie man Freunde gewinnt“ ([siehe Buchempfehlungen](#)) von Dale Carnegie. Ein Bestseller aus dem Jahr 1936 (!), der immer noch Gültigkeit hat.

Hier 12 praktische Tipps zum Beziehungsaufbau:

1	„Wie man Freunde gewinnt“ von Dale Carnegie, lesen und danach handeln.
2	Den ersten Schritt machen.
3	Etwas für die Kinder des Klienten tun, erledigen, organisieren.
4	Gute Fragen stellen.
5	Zuhören UND sich erinnern.
6	Humor haben und sich nicht selbst zu wichtig nehmen.
7	Agieren statt reagieren. So kann man nicht überreagieren.
8	Wenn Sie Hilfe brauchen, danach fragen.
9	Sich für den Menschen interessieren.
10	Aufrichtige Komplimente machen.
11	Sich freuen, wenn der Andere redet.
12	Einladen, und nicht darauf warten, eingeladen zu werden.

Weitere Tipps finden Sie im Beitrag [„Die Selbstverständlichkeiten einer Klientenbeziehung“](#).

Machen Sie den ersten Schritt! Ihr Gegenüber, wer auch immer es ist, wird sich freuen und es Ihnen danken!

Interesse an den Ergebnissen des Strategie-Coachings? Österreichische Steuerberater finden den Ergebnisbericht im geschlossenen Benutzerkreis www.ksw.or.at. Deutschen Kollegen schicke ich gerne den Ergebnisbericht.

[mobile Version](#)

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