

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](#)

Die 5 Grundregeln für Klientenbesprechungen

So wird jede Besprechung zum Erfolg

Klientenbesprechungen sind Alltag für jeden Steuerberater. Durch Routine und Erfahrung können Besprechungen mit dem Klienten auch ohne besondere Vorbereitung so abgewickelt werden, dass der Klient im Großen und Ganzen zufrieden ist. Von einer Besprechung in die nächste – das ist für viele Inhaber, Partner und Teamleiter der typische Tagesablauf.

Gerade bei Alltäglichem verliert man leicht das Wesentliche aus den Augen. Das finde ich schade, denn jede Klientenbesprechung bietet große Chancen: Und zwar

- den Wert der erbrachten Leistungen darzustellen,
- sich als Steuerberater verständlich zu machen,
- die Beziehung zum Klienten zu verbessern,
- den Klienten bei der Unternehmensentwicklung zu unterstützen,
- die Anliegen des Klienten zu erkennen,
- weitere Beratungsaufträge zu erhalten,
- die Klientenbindung zu erhöhen und
- neue Klienten durch Weiterempfehlung zu gewinnen.

An der Qualität der Besprechungen kann Sie Ihr Klient messen. Und er tut es auch. Daher ist es lohnenswert, über die Erfolgskriterien von Klientenbesprechungen nachzudenken, und dann auch danach zu handeln.

Neben den Grundregeln der Kommunikation zur Gesprächsführung sind es gerade einmal 5 Grundregeln, die das Wesentliche einer Klientenbesprechung ausmachen.

1) Klare und eindeutige Ziele für die Besprechung fixieren

„Was sollte durch die Besprechung erreicht werden?“ „Was sollte nach der Besprechung anders sein?“ Das sind auf den ersten Blick einfache Fragen. Deren Beantwortung für die konkrete Besprechung ist schon nicht mehr so einfach. Denn es tut sich eine Reihe weiterer Fragen auf.

Möchten Sie den Klienten nur informieren? Möchten Sie, dass der Klient eine Entscheidung trifft? Möchten Sie, dass der Klient einer Empfehlung folgt? Oder möchten Sie mehr über die Anliegen des Klienten wissen?

Um eine Klärung der Ziele der Besprechung kommen Sie nicht herum, wenn Sie eine hohe Qualität bei Ihrer Klientenbesprechung wollen.

2) Professionelle Vorbereitung und eine Tagesordnung

Die Klärung des Ziels der Besprechung ist schon ein Teil der professionellen Vorbereitung. Dazu gehört neben der Vorbereitung in der Sache auch die Vorbereitung auf die Person.

Professionalität bedeutet Schriftlichkeit. Notizen machen den Unterschied aus. „Schriftliches Denken“ führt zu Klarheit.

Das Ergebnis der professionellen Vorbereitung ist eine Zusammenfassung der geplanten Besprechungspunkte, die der Klient bereits vor der Besprechung erhalten sollte. Nur so kann auch er sich auf die Besprechung zielgerichtet vorbereiten. Weitere Tipps zum Einsatz einer Tagesordnung finden Sie im Beitrag „[Wirksame Besprechungen](#)“.

3) Infos vorweg schicken

Immer wieder höre ich, dass Steuerberater vom Vorschlag, Besprechungsunterlagen vorweg an den Klienten zu schicken, nicht begeistert sind. Ich frage mich, welches Risiko denn damit verbunden wäre: Schaut sich der Klient die Unterlagen vor der Besprechung an, dann wurde damit wertvolle Besprechungszeit gewonnen. Und falls er sich die Unterlagen nicht ansieht, kann man sie ja immer noch besprechen. Außerdem „zwingt“ diese Vorgangsweise zu verständlicheren Unterlagen.

4) Besprechungsprotokoll für den Klienten

Für interne Zwecke werden in Besprechungen so gut wie immer (Akten-) Notizen erstellt. Mit ein klein wenig Extraaufwand lässt sich daraus ein brauchbares Besprechungsprotokoll erstellen. Das anschließende Zusenden des Protokolls an den Klienten erhöht den Nutzen, und damit den Wert der Besprechung für den Klienten. Es geht nicht um ein ausgefeiltes Besprechungsprotokoll, sondern um ein Festhalten der getroffenen Vereinbarungen.

Mit einem Besprechungsprotokoll ist auch die fünfte Regel für erfolgreiche Klientenbesprechungen um einiges leichter einzuhalten.

5) Follow-Up der Besprechung

Einige Tage nach der Besprechung sollten Sie den Faden wieder aufnehmen, d.h. das Besprechungsprotokoll zur Hand nehmen, zum Telefonhörer greifen und beim Klienten nachfragen, ob in Bezug auf die Besprechung die Ziele erreicht wurden, die Maßnahmen umgesetzt wurden etc. Wie viele Tage nach der Besprechung Sie anrufen sollten, hängt vom Inhalt und Ergebnis der Besprechung ab.

Sie meinen, diese Maßnahme wäre übertrieben? Ja, es mag den einen oder anderen Fall geben, in dem ein Follow-Up wenig sinnvoll und nicht notwendig ist. Nehmen Sie diese Tatsache aber nicht als Ausrede dafür, um in jenen Situationen, in denen es äußerst sinnvoll ist, genau diesen entscheidenden Anruf zu tätigen. Sie erhöhen die Wirkung – und damit letztendlich den Erfolg – der Besprechung um ein Vielfaches.

Resümee

Ist die Einhaltung dieser Grundregeln schwierig? Ja und nein. „Ja“ insofern, als dass man seine bisherigen Gewohnheiten überprüfen und gegebenenfalls anpassen muss. „Nein“ in der Hinsicht, als dass es leicht zu verstehende und einfache Dinge sind. Probieren Sie es aus. Nehmen Sie sich vor, die nächsten zehn Klientenbesprechungen im Hinblick auf die hier genannten Punkte zu optimieren. Betrachten Sie das Ergebnis dieser Besprechungen. Und treffen Sie dann die Entscheidung, ob Sie diese Vorgangsweise nicht beibehalten möchten!

[mobile Version](#)