

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](#)

Klienten-Feedback

Eine wirkungsvolle, aber leider oft vernachlässigte Möglichkeit der Kanzleientwicklung

Unter dem Motto "Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein" ist eine fortlaufende Verbesserung der Dienstleistung und die Erhöhung der Zufriedenheit für den Klienten ein wesentlicher Erfolgsfaktor der Steuerberatung (wie jedes Unternehmens). Wer könnte besser die Dienstleistung beurteilen, als der Klient selbst.

Von den vielfältigen Möglichkeiten, die Klientenzufriedenheit zu hinterfragen, hat sich der sogenannte Feedback-Generator als ein wirkungsvolles und praktisches Werkzeug herausgestellt. Ein Muster finden Sie im Anschluss an die weiteren Ausführungen.

Dabei werden dem Klienten nur 2 Fragen gestellt:

1. Waren Sie mit unseren Leistungen zufrieden?
2. Was können wir für Sie noch besser machen?

Wesentlich für den Erfolg dieses Feedback-Generators ist allerdings die Art und Weise, wie Sie ihn einsetzen. Ziel ist es ja, möglichst viel von Ihrem Klienten zu erfahren, damit Sie in Zukunft seine Wünsche noch besser berücksichtigen können.

In der Praxis hat sich folgende Vorgangsweise als sehr effektiv herausgestellt:

Am Ende der Besprechung (z.B. der Bilanzbesprechung), wenn der Klient meint, dass die Besprechung nun zu Ende sei, müssen Sie die Initiative ergreifen, z.B. indem Sie den Feedback-Generator zur Hand nehmen und zu Ihrem Klienten in etwa die Worte sagen "Lieber Klient, jetzt kommt die für uns wichtigste Frage..."

Nehmen Sie auch einen Kugelschreiber zur Hand, denn damit signalisieren Sie, dass die Antwort für Sie wichtig ist, und Sie diese auf jeden Fall notieren wollen. Nicht der Klient soll den Feedback-Generator ausfüllen, sondern Sie. Sprechen Sie ganz ruhig die erste Frage aus: "Waren Sie mit unseren Leistungen zufrieden?". Machen Sie bitte keine Suggestivfragen, so in der Art, dass ja eh alles in Ordnung sei. Betreiben Sie bitte auch kein sogenanntes "Fishing for Compliments" ("Wir sind eh so gut..."). Stellen Sie die Frage aufrichtig und klar und - das ist ganz wichtig - geben Sie dem Klienten Zeit für die Antwort. Ich weiss aus der Praxis, dass Antworten, wie "jetzt bin ich schon 3 Jahre bei Ihnen, aber das wurde ich nie gefragt" oder "ja, ja alles o.k." häufig sind. Der Klient wird der Frage im ersten Moment eher ausweichen.

Geben Sie dem Klienten wirklich Zeit. Gehen Sie erst zur 2. Frage, wenn Sie das Gefühl haben, dass er wirklich ehrlich antwortet.

Der grösste Teil der Klienten wird mit JA antworten. Bitte bedanken Sie sich dafür. Falls der Klient mit NEIN antwortet, wird die Frage Nummer 2 "Was können wir für Sie noch besser machen" noch wichtiger.

Falls Sie sich scheuen, die erste Frage nach der Zufriedenheit zu stellen, weil Sie sehr unangenehme Antworten befürchten, empfehle ich Ihnen, es trotzdem zu tun. Nur so haben Sie die Gelegenheit, dass dieser unzufriedene Klient seine Beschwerde in einer noch relativ angenehmen Situation los werden kann.

Wir alle wissen, dass negative Erfahrungen deutlich öfter weitererzählt werden als positive. Die Gefahr, dass der Klient seine negativen Erfahrungen weitererzählt, ist sehr hoch. Dadurch, dass er sich beschweren kann, sinkt diese Wahrscheinlichkeit enorm. Vor allem, wenn Sie auf seine Beschwerde professionell reagieren.

Auch für die zweiten Frage ("Was können wir für Sie noch besser machen?) braucht der Klient Zeit. Hier zeigt die Erfahrung, dass oft zu Beginn auch ausgewichen wird - z.B. "Nein, nein es war alles in Ordnung...". Bitte betonen Sie, dass diese Frage für Sie wichtig ist. Es passiert dann immer wieder, dass der Klient sagt "Ja, wenn Sie mich schon so fragen, darf ich Ihnen etwas erzählen..." Und genau das sollte es sein. Er wird vielleicht über Terminprobleme, nicht erhaltene Rückrufe und andere Dinge erwähnen.

Nehmen Sie bitte alles auf und beginnen Sie bitte nicht, sich in diesem Moment zu rechtfertigen, denn dadurch wird der Klient daran gehindert, Ihnen mehr zu schildern.

Durch diesen Feedback-Generator haben Sie die Möglichkeit, negative Erfahrungen bzw. Beschwerden Ihres Klienten in ein positives Ergebnis zu verändern. Selbstverständlich sind Sie nun gefordert, zu reagieren und alles zu unternehmen, dass Ihr Klient zufrieden ist. Eine professionell behandelte Beschwerde erhöht die Kliententreue um ein vielfaches.

Sammeln Sie die Feedback-Generatoren der Besprechungen. Sie dienen Ihnen als Führungsinstrument, indem Sie in der nächsten Mitarbeiterbesprechung die Aussagen der Klienten mit Ihren Mitarbeitern durchgehen. So gelingt es leichter, Fehler bewusst zu machen und dafür zu sorgen, dass diese Fehler nicht noch einmal passieren.

Feedback-Generator

Besprechung/Projekt am: _____

Klient: _____

Team: _____

Mitarbeiter: _____

Wie zufrieden waren Sie mit unseren Leistungen?

- äusserst zufrieden
- zufrieden
- mehr oder weniger zufrieden
- unzufrieden
- äusserst unzufrieden

Wieso?

Was können wir für Sie noch besser machen?

Vielen Dank, dass Sie uns helfen, einen noch besseren Service für Sie zu leisten.

Lesen Sie dazu auch:

[Die 10 größten Mythen, warum Klienten gehen](#)

[mobile Version](#)

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