

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](#)

Wertvolle Erkenntnisse für langfristige Klientenbeziehungen

Fragen über bestehende Beziehungen zu anderen Beratern

Vielleicht haben Sie die nun folgende Situation bereits selbst erlebt und womöglich mit einem leicht unangenehmen Bauchgefühl in Erinnerung: Ein Klient kommt zu Ihnen in die Kanzlei auf der Suche nach einem neuen Berater. Bei der Aussage „Neuer Berater“ realisieren Sie in Bruchteilen von Sekunden, dass er bereits Erfahrungen mit einem Steuerberaterkollegen gemacht hat, und fragen sich ebenso schnell, weshalb er nun bei Ihnen in der Kanzlei steht. Meist bleibt die Antwort aus, denn höflich und freundlich, wie wir alle sind, fehlt uns der Mut für die direkte Nachfrage.

Beraterwechsel ist immer eine besondere Situation

Wenn Klienten Ihren Berater wechseln, stellt das für alle Beteiligten immer eine besondere Situation dar. Und, das soll auch nicht verschwiegen werden, es gibt dabei fast immer Gewinner und Verlierer. Wenn Sie zu den Gewinnern zählen wollen, dann empfehle ich Ihnen „Mut zur Deutlichkeit“. Damit meine ich, dass Sie unbedingt die Gründe und Motive kennen sollten, die für Ihren potenziellen neuen Klienten für seine Entscheidungsfindung von Bedeutung sind, Sie als neuen Berater in allen steuerlichen Belangen zu wählen.

Stellen Sie Fragen

„Mut zur Deutlichkeit“ heißt, dass Sie Ihre Fragen auf eine Art und Weise formulieren, die Ihre Anstrengungen belohnen und Sie tatsächlich Wissenswertes erfahren. Denn wenn Sie Ihrem Klienten Fragen über die Geschäftsbeziehung mit seinem bestehenden Berater stellen und aus seinen Antworten hervorgeht, dass er mit dem jeweiligen Berater mehr oder weniger zufrieden ist, wofür braucht er dann Sie?

Mit den folgenden Fragen kommen Sie leichter zu den gewünschten Informationen, ohne sich selbst zu schaden:

- Welche Eigenschaften hat der ideale Berater für Sie?
- Als Sie sich ursprünglich für diesen Berater entschieden, was waren Ihre Auswahlkriterien?
- Wie haben sich diese Kriterien im Vergleich zu Ihren heutigen Bedürfnissen verändert?
- Was würden Sie sich in Zukunft erwarten?
- Wenn Sie etwas an Ihrem Berater verbessern könnten, was wäre das?

- Wie würden Sie die derzeitige Beziehung zu Ihrem Berater auf einer Skala von 1 bis 10 bewerten?
- Wenn Ihr Klient eine Zahl sagt, fordern Sie ihn auf, dies wie im folgenden Beispiel weiter auszuführen: Sie sagen also die Zahl 7 – was würden Sie denn von Ihrem Berater erwarten, damit er eine 10 erreicht?

Meine ganz persönliche Empfehlung

Sollten Sie die Gelegenheit haben, mit einem potenziellen neuen Klienten vorab schon ein ausführlicheres Gespräch, z.B. am Telefon, zu führen, dann laden Sie ihn doch freundlichst zu einem kostenfreien Erstgespräch in die Kanzlei ein. Sagen Sie ihm, dass Sie sich ausreichend Zeit für dieses erste Kennenlerngespräch nehmen wollen und wie auf andere wichtige Gespräche auch, gründlich vorbereiten wollen. Bitten Sie ihn vorab, einen Fragebogen für dieses Gespräch zu beantworten, und sagen Sie ihm, dass Sie dadurch ihn und seine Erwartungen noch besser kennen lernen wollen.

Den "[Fragebogen Erstgespräch](#)" können Sie sich bequem aus dem Downloadbereich meiner Homepage holen. Versehen Sie ihn mit dem Logo Ihrer Kanzlei und verwenden Sie genau jene Fragen, bei denen Sie sich wohl fühlen. Viele Kollegen haben damit höchst erfolgreiche Erfahrungen gemacht. Die Fragen über den bisherigen Berater werden Sie in Kombination mit den Erkenntnissen aus dem Fragebogen deutlich leichter stellen.

Bleiben Sie mutig und fragen Sie los!

Im Standard "Den neuen Klienten begeistern" ist die ideale Vorgangsweise für die Betreuung von neuen Klienten ausführlich beschrieben. Auch dieses Dokument finden Sie im Downloadbereich von www.stefanlami.com

Um diesen Beitrag zu hören, klicken Sie bitte [hier>>>](#)

[mobile Version](#)

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