Was wirklich zählt

Die Besten der Besten

Im vollsten Bewusstsein, dass es weder eine Abkürzung auf dem Weg zur Spitze noch einen Lift zum Erfolg gibt, wage ich es, diesen Beitrag zu schreiben. Er kann maximal bewirken, dass Sie Ihren eigenen Standpunkt kritisch hinterfragen. Und das wäre schon ein sehr gutes Ergebnis. Im Buch „Spitzenleistungen in der Steuerberatung" stelle ich umfangreich und ausführlich meine Überlegungen zu Höchstleistungen in der Steuerberatungsbranche vor. Wem nun das Lesen des Buches zu zeitaufwändig ist, dem möchte ich nun eine erste schnelle Kurzanleitung in fünf Schritten zum Erfolg geben. Allerdings nur mit der maximalen gerade beschriebenen Aussicht auf die zu erwartende Wirkung.

1. Hohe Gewinne sind nicht das Ziel sondern das Ergebnis

Unzweifelhaft zeichnen sich die besten Kanzleien dadurch aus, dass sie deutlich profitabler sind als der Rest der Branche. Erreicht wurde dieser Status allerdings nicht durch die Fokussierung auf den Gewinn, sondern durch glasklare Ziele und sich daraus ergebenden Maßnahmen. Deren Umsetzung führte zum – so oft beneideten – außergewöhnlichen Profit der Kanzlei.

2. Keine Kompromisse bei der Fachkompetenz

Viel strapaziert ist die Aussage, dass der Klient die fachliche Qualität des Steuerberaters nicht beurteilen kann. Dem ist auch so in der Hinsicht, dass z.B. die Richtigkeit eines Jahresabschlusses außerhalb jeglicher Einschätzung eines typischen Klienten liegt. Sehr wohl hat der Klient allerdings ein Gespür dafür, ob er von seinem Steuerberater gute Vorschläge erhält, die auf einem exzellenten Fachverständnis basieren. Er kann gut nachvollziehen, ob und in wie weit der Steuerberater sein Know-How für passende Lösungen einsetzt.

Es ist für den Klienten nicht notwendig beispielsweise alle Schritte einer gelungenen Umgründung nachvollziehen zu können. Er kann das Ergebnis trotzdem gut abschätzen. Ein fachlich exzellenter Berater kann leichter die Vorteile einer Steuergestaltung schildern. Der Klient kann die (Streit-)Gespräche mit dem Betriebsprüfer zwar inhaltlich nicht beurteilen, das letztendliche Resultat jedoch schon.

Oft zählt nicht einmal die Steuerfachkompetenz, sondern auch die IT-Kompetenz – z.B. in der Einrichtung von Datenschnittstellen oder die betriebswirtschaftliche Kompetenz in der Analyse der Unternehmenssituation.

Expertise kann durch nichts ersetzt werden. Ohne wenn und aber!

3. Mitarbeiterentwicklung hat oberste Priorität

Die Kanzlei ist nur so gut, wie ihre Mitarbeiter sind. Wer diese Tatsache akzeptiert, kommt um ein kräftiges Investieren in die Mitarbeiterentwicklung nicht herum.

Weniger geht es um Geldinvestitionen, sondern um die Zeit, die für all die notwendigen Gespräche, Aus- und Fortbildungen vorhanden sein muss.

Wer dauerhaft Mitarbeiterentwicklung vernachlässigt, wird jahrelang mit den negativen Folgen kämpfen. Mitarbeiterführung braucht fähige Führungskräfte. Führung kann gelernt werden. Mit Ausnahme von einigen Naturtalenten bleibt es einem üblicherweise nicht erspart, sich mit Führung dauerhaft und systematisch auseinanderzusetzen, um nicht alle Führungsfehler selbst zu machen bzw. sie zu wiederholen. Führen kann auch nur, wer sich selbst führen kann. Darüber habe ich mehrfach geschrieben (Lesen Sie dazu die Sammlung der Newsletterbeiträge zur Mitarbeiterführung).

4. Null-Toleranz bei der Dienstleistungsqualität

Eine alte Dienstleistungsweisheit – gleich in welcher Branche – lautet: Schlechter Service passiert von selbst. Guter Service muss gemanagt werden. Sie alle kennen sicher Hunderte dazu passender Beispiele aus Ihren persönlichen Erfahrungen mit Hotels, Restaurants, Banken, Versicherungen, Ärzten und anderen Unternehmen.

Klienten sind deutlich kritischer in ihrer Wahrnehmung von Dienstleistungen geworden. Freundlichkeit ist ein guter Start. Aber auch nur ein sogenannter Hygienefaktor – neben Höflichkeit, Hilfsbereitschaft, Gastfreundschaft etc.

Verstehen und verstanden werden, Schnelligkeit in der Abwicklung, Konstanz in der Zusammenarbeit, Honorarsicherheit u.v.m. sind die entscheidenden Parameter für die Klienten. Diese Seite der Dienstleistungsqualität ist die wirklich große Herausforderung – und nicht (nur) die Getränkekarte, der helle Besprechungsraum, das Klientenlogo am Cover des Jahresabschlusses etc.

5. Ohne Beziehungen läuft nichts

Menschen möchten als Menschen wahrgenommen werden. Trotz aller geschäftlichen Themen in der Zusammenarbeit, sind es die Klientenbeziehungen, die letztendlich zählen. Ist die Beziehung gestört, so ist gelingende Kommunikation nahezu unmöglich. Stimmt die Beziehung, fällt jede Form der Kommunikation deutlich leichter.

Für eine funktionierende Beziehung kann jeder sehr viel tun. Lesen Sie dazu auch „Beziehung ist noch wichtiger als geglaubt". Vertrauen – und damit eine Beziehung – baut man auf, in dem man spricht, ohne dass es einen Anlass gibt. Nützen Sie (und Ihr Team) daher aller sich bietenden Gelegenheiten, mit dem Klienten ins einmal öäfter Gespräch zu kommen.

Was tun?

Hinter jedem dieser fünf kurz beschriebenen Themen verbirgt sich eine ganze Welt von Aufgaben. Wer sie als Führungskraft in der Kanzlei ernst nimmt, wird viel seiner Zeit dafür widmen müssen. Schnellsiede- und Mikrowellenverfahren habe ich in Sachen erfolgreicher Kanzleientwicklung noch nicht kennengelernt. Und etwas Derartiges wird es wohl auch nicht geben.

Somit sind wir wieder beim Ausgangspunkt angelangt: Vielleicht ist es beim Streben zu den Besten gehören zu wollen keine schlechte Idee, das Buch „Spitzenleistungen in der Steuerberater" (bzw. ähnliche Bücher) ausführlich zu lesen oder an den P4 Days (dazu gibt es kein vergleichbares Seminar) teilzunehmen.

mobile Version

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