

# STEFAN LAMI

## KANZLEI.MANAGEMENT.FORUM | 19 [Klientenbetreuung & Qualität]

  
Das Central  
Alpine . Luxury . Life



**11.-13. April 2019**  
Sölden/TIROL





# Kanzlei.Management.Forum

Das **Kanzlei.Management.Forum (K.M.F.)** ist ein bereits seit 2006 zweimal jährlich stattfindendes Forum zur Kanzleientwicklung in den Tiroler Bergen. In über 20 Veranstaltungen trafen sich bis 2013 Inhaber, Partner und Führungskräfte aus den unterschiedlichen Kanzleigrößen mit einem gemeinsamen Ziel: Die erfolgreiche Weiterentwicklung ihrer Kanzlei. Die Themen dieser Seminarreihe sind im Buch „*Spitzenleistungen in der Steuerberatung*“ zusammengefasst.

Mit 2014 hat das **K.M.F.** ein neues Gesicht bekommen: Eine noch intensivere Vorbereitung, unmittelbares Erarbeiten von spezifischen Handlungsalternativen, Kleingruppen-Workshops und – Coachings und ein konkreter Maßnahmenplan für jeden Teilnehmer am Ende der intensiven 2 ½ Seminartage. Diese überarbeitete und fortentwickelte Veranstaltungsarchitektur dient einer einzigen Aufgabe: Die Umsetzung der Ideen des **K.M.F.** für jeden Teilnehmer so gut wie sicher zu stellen.

Das **K.M.F.** richtet sich an Kanzleien, die ihre bisherigen guten Leistungen noch weiter verbessern möchten.

Eine Teilnahme am **K.M.F.** ist besonders dann empfehlenswert, wenn Sie

- als Teilnehmer und Ihre Kanzlei bereits eine solide Ausgangsbasis erreicht haben,
- sich zu Spitzenleistungen bekennen,
- Mut und Bereitschaft aufbringen, ausgetretene Pfade zu verlassen,
- Liebe zu den Bergen und Freude an der Bewegung in den Bergen haben.

## Besonderheiten:

- Maximal 24 Teilnehmer, damit individuelle und spezifische Lösungswege erarbeitet werden können
- Maximal 3 Teilnehmer pro Kanzlei für einen sinnvollen Erfahrungsaustausch zwischen den Kanzleien
- Alle Teilnehmer erhalten einen Fragebogen zur Beantwortung vor dem **K.M.F.**
- Eine Programmgestaltung, die Raum und Zeit für einen intensiven Erfahrungsaustausch lässt sowie das gegenseitige Kennenlernen der Teilnehmer fördert
- Intensives Arbeiten – auch in kleineren Gruppen
- Eine Programmgestaltung, die der Gruppe gemeinsame Aktivitäten ermöglicht
- Uneingeschränkter Support für den Zeitraum eines Monats nach dem **K.M.F.**

Eine wesentliche Erfahrung aus den bisher stattgefundenen **K.M.F.** ist, dass die freudvolle Bewegung in den Bergen Prozesse auslöst, die sonst nie oder nur sehr schwer in Gang gesetzt werden.

*Wer hoch hinaus will, will es auf eigenen Füßen.  
Auf die höchsten Gipfel führt keine Seilbahn.*  
**Reinhold Messner**



## [Klientenbetreuung & Qualität]

**Qualität** bedeutet seinem etymologischen Ursprung nach so viel wie Beschaffenheit, Eigenschaft, Güte oder Wert. Erst ein Benutzer oder ein Kunde fügt aus seiner individuellen Betrachtungsweise hinzu, ob sich ein Produkt oder eine Dienstleistung zur Erfüllung seiner Erwartungen und Anforderungen eignet. Erst wenn für ihn die Summe von Produkteigenschaften und Eignung zur Befriedigung gegebener Erfordernisse erfüllt sind, bezeichnet er etwas als qualitativ hochwertig.

*Es ist eine komische Sache mit dem Leben – wenn man sich weigert, irgendetwas anderes außer dem Besten zu akzeptieren, dann bekommt man es sehr oft.*

**William Somerset Maugham (1874-1965)**

Das ist für alle, deren Anspruch es ist, hohe Qualität zu liefern, eine frohe Botschaft. Qualität ist demnach keine absolute Größe, sondern sie ist immer in Bezug zu vorhandenen Vergleichsgrößen zu setzen. Die Qualitätsanteile können unterschiedlich gewichtet sein und werden aus der subjektiven Klientenperspektive bewertet. Damit steht der Klient im Zentrum des Interesses und die professionelle Betreuung des Klienten ist dem Qualitätsbegriff zu Grunde gelegt.

Dieser kundenorientierte Ansatz von Qualität wird vor allem dann wirksam, wenn Sie wissen welche Erwartungen Ihre Klienten an Ihre Dienstleistungen haben. Die Individualität der Wünsche ist zeitgleich Herausforderung, aber auch Chance. Die Herausforderung besteht darin, über gute Instrumente und Kommunikationskompetenzen im Erfahren und Erkennen von Klientenwünschen zu verfügen und diese auch anzuwenden. Der Erfolg Ihrer Kanzlei liegt im Erfüllen bzw. Übertreffen der subjektiven Klientenerwartungen.

Individuelle Betreuung steht im logischen Widerspruch zu standardisierten Leistungen. Wie eine Aufhebung dieses Gegensatzes bzw. das Finden einer ausgeglichenen Balance gelingt, ist eine der größten Herausforderungen des Managements von Steuerberatungsunternehmen.

- Welche **Strukturen** (Kanzleistruktur, Führungsstruktur, Kompetenzen der Mitarbeiter, technische Ausstattung etc.) sind dafür notwendig?
- Welche **Prozesse** müssen etabliert werden? Und wie gelingt es, das gesamte Team davon zu überzeugen?
- Wie erhält man das notwendige Feedback über das **Ergebnis** der erbrachten Leistung?

Erst durch die passende und abgestimmte Bearbeitung aller drei Komponenten (Struktur, Prozesse, Ergebnis), lässt sich die **Qualität** einer Leistung einschätzen und die optimale **Klientenbetreuung** erzielen.

Impulsvorträge, Gruppen- und Einzelworkshops während des **K.M.F. [Klientenbetreuung & Qualität]**, ein umfangreicher Fragebogen zur Vorbereitung vor dem **K.M.F. [Klientenbetreuung & Qualität]** und eine Fülle von sofort einsetzbaren Werkzeugen, lassen Sie in der Entwicklung und dem Management Ihrer Kanzlei vorankommen.



## Zeitplan

1. Tag Donnerstag, 11. April 2019	2. Tag Freitag, 12. April 2019	3. Tag Samstag, 13. April 2019
Ab 16:30 <b>Seminar Check-In</b> mit Snacks und Erfrischungen	08:30 - 10:30 <b>Kanzlei.Management.Forum</b>	08:30 - 10:30 <b>Kanzlei.Management.Forum</b>
17:00 - 20:00 <b>Kanzlei.Management.Forum</b>	10:45 - 15:30 <i>Aktivität</i>	10:45 - 15:30 <i>Aktivität</i>
Ab 20:00 <i>Gemeinsames Abendessen</i>	16:00 - 20:00 <b>Kanzlei.Management.Forum</b>	16:00-19:00 <b>Kanzlei.Management.Forum</b>
	Ab 20:00 <i>Gemeinsames Abendessen</i>	

## Ihre Investition

EUR 1.550,- und jeder weitere Teilnehmer aus der gleichen Kanzlei EUR 1.350,- (zuzügl. 20 % USt.)

### Inkludiert:

- Vorbereitungsfragebogen vor dem **K.M.F.**
- **K.M.F.** im Ausmaß von zwei üblichen Seminartagen
- Umfangreiche Seminarunterlagen
- Getränke und Snacks während des **K.M.F.**
- Gemeinsames Skifahren während des **K.M.F.** inklusive 2-Tages-Skipass und zwei Tage Skilehrer für jeweils zwei Gruppen. Sicheres Fahren auf roten und blauen Pisten erforderlich! Allen Anfängern helfen wir sehr gerne bei der Suche bei einem Privatskilehrer (auf eigene Kosten). Für jene Teilnehmer, die nicht Skifahren können bzw. möchten, organisieren wir eine gemeinsame Aktivität.
- Uneingeschränkter Telefon- und E-Mail-Support für den Zeitraum von einem Monat nach dem **K.M.F.**

## Kanzlei.Management.Forum | 19 – Hotel

Das **Central** definiert Urlaub in Sölden auf höchster Stufe: Legerer Luxus. Alpines Lebensgefühl. Charmante Herzlichkeit – und eine Naturkulisse, die magisch anzieht, machen das einzige 5 \*\*\*\*\* Luxushotel in Sölden zur ersten Adresse im Hotspot der Alpen. Hier wird auch das Arbeiten zur Freude! Machen Sie sich selbst ein Bild auf [www.central-soelden.at](http://www.central-soelden.at)

### Preise:

Im Doppelzimmer EUR 193,- pro Person und Nacht

Bei Einzelnutzung im Doppelzimmer EUR 203,- pro Person und Nacht

(diese Zimmerpreise gelten auch für Verlängerungstage vor bzw. nach dem **K.M.F.**)

**Im Zimmerpreis enthalten:** Übernachtung im schönen Einzel- bzw. Doppelzimmer, Luxus-Frühstücksbuffet mit zahlreichen Muntermachern und Bioecke, 4-Gänge-Wahlmenü am Abend, Wellness de Luxe in der 3-stöckigen Wasserwelt Venezia, Nutzung des Fitness Centers mit neuesten Cardio-Geräten, kostenloser W-LAN Zugang.





# Anmeldung – Kanzlei.Management.Forum | 19

11.-13. April 2019 in Sölden/TIROL

<b>Kanzlei</b>		
<b>Adresse</b>		
<b>Telefon</b>		
<b>Fax</b>		
<b>E-Mail</b>		
<b>UID-Nummer</b>		
<b>Teilnehmer 1</b>		EUR 1.550,-
<b>Teilnehmer 2</b>		EUR 1.350,-
<b>Teilnehmer 3</b>		EUR 1.350,-

Ich komme zum **Kanzlei.Management.Forum | 19** [Klientenbetreuung & Qualität]!

**11.-13. April 2019**

Bitte reservieren Sie

\_\_\_\_\_ Einzelzimmer vom \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Doppelzimmer vom \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Datum**

\_\_\_\_\_  
**Unterschrift**

## Fax +43 5442 626 31

Fragen zum **Kanzlei.Management.Forum** direkt an Stefan Lami:  
per Tel. +43 664 221 23 24 oder E-Mail an [stefan@stefanlami.com](mailto:stefan@stefanlami.com)

Gerne können Sie sich auch online – [www.stefanlami.com](http://www.stefanlami.com) – zum **Kanzlei.Management.Forum | 19** anmelden

**Antwort-Fax +43 5442 626 31**