

STEFAN LAMI

KLIENTENBEFRAGUNG

24 Aussagen & 75 Tipps
zur Verbesserung Ihrer
Klientenbetreuung



Themen
zum Lesen



stefan.in.motion
zum Sehen



stefan.on.air
zum Hören



Kostenlose
Downloads



Buch-
empfehlungen

1. Wir sind hilfsbereit.

Tipp 1 Seien Sie aufmerksam für die Erwartungen und Wünsche des Klienten.

Tipp 2 Fragen Sie immer wieder nach, was Sie für den Klienten noch tun können.

Tipp 3 Bieten Sie bei jeder Kommunikation (Brief, E-Mail, Gespräch) aktiv Hilfe an.

Notizen:

Mein Ergebnis



Service heißt dienen



Service heißt dienen



Was macht Beziehungen zu Menschen, Mitarbeitern, Klienten... lebendig?



Was macht Beziehungen zu Menschen, Mitarbeitern, Klienten... lebendig?



Beziehung ist noch wichtiger als geglaubt

2. Wir kennen uns gut in Ihre Branche aus.

Tip 4 Spezialisieren Sie sich auf Branchen, Segmente, große oder kleine Unternehmen.

Tip 5 Besuchen Sie die Fachmessen der Klienten und lesen Sie deren Fachmagazine.

Tip 6 Seien Sie mutig und trennen Sie sich von Klienten, die nicht zu Ihrer Kanzleistrategie/Zielgruppe passen.

Notizen:

Mein Ergebnis



Mythos Differenzierung in der Steuerberatung



10 Grundsätze für die Weiterentwicklung Ihrer Kanzlei



Ihre Kanzlei ist Ihre Klientenliste

3. Wir sind Ihnen über unsere eigentlichen Aufgaben hinaus behilflich.

Tipp 7 Pflegen Sie Beziehungen zu Rechtsanwälten, Notaren, Banken und weiteren Kooperationspartnern. Empfehlen Sie diese vertrauten Kooperationspartner auch Ihren Klienten.

Tipp 8 Interessieren Sie sich auch für das private Umfeld Ihrer Klienten. Erkennen Sie Möglichkeiten, wodurch Sie Ihre Klienten auch dort unterstützen können – durch Ihre Kontakte und Ihr Netzwerk.

Tipp 9 Verwenden Sie den Fragebogen für das Erstgespräch und/oder den Fragebogen für das Erwartungsgespräch.

Notizen:

Mein Ergebnis



Warum betriebswirtschaftliche Beratung nicht funktioniert



Warum betriebswirtschaftliche Beratung nicht funktioniert



Fragebogen Erstgespräch



Fragebogen Erwartungsgespräch

4. Unser Honorar steht in einem ausgezeichneten Verhältnis zur erbrachten Leistung.

Tipps 10 Sprechen Sie im Klientengespräch immer vom Wert Ihrer erbrachten Leistung und dem damit verbundenen Honorar.

Tipps 11 Stellen Sie den Nutzen Ihrer Leistungen in der Leistungsübersicht dar und verwenden Sie einen Leistungskatalog.

Tipps 12 Fragen Sie aktiv nach der Zufriedenheit des Klienten mit den Leistungen und dem damit verbundenen Honorar.

Notizen:

Mein Ergebnis



Selbstbewusstsein statt Rechtfertigung



Honorargestaltung gegen alle Regeln



101 Fragen zur mandantenorientierten Honorargestaltung

5. Wir warten nicht auf Initiativen von Ihrer Seite: Wir werden von uns aus aktiv.

Tipp 13 Rufen Sie regelmäßig Ihre wichtigsten Klienten an.

Tipp 14 Führen Sie TOP-Klienten-Meetings durch, in denen im Team mögliche Verbesserungen für die TOP-Klienten besprochen werden.

Tipp 15 Verwenden Sie den wichtigen Satz „Mir ist aufgefallen, dass ...“ so oft wie möglich.

Notizen:

Mein Ergebnis



Zurück in die Zukunft



Zurück in die Zukunft



Beratungsansätze erkennen



Früher, eindeutiger, spezieller

6. Wir involvieren Sie bei wichtigen Punkten unserer Tätigkeit.

Tipp 16 Schicken Sie dem Klienten regelmäßig VOR der Besprechung eine Agenda und stimmen Sie diese zum Beginn der Besprechung mit dem Klienten ab.

Tipp 17 Besuchen Sie Ihre Klienten, um deren Rechnungswesen vor Ort besser kennenzulernen und zu verstehen.

Tipp 18 Führen Sie ein sogenanntes Projekt-Design vor größeren Projekten durch.

Notizen:

Mein Ergebnis



Die 5 Grundregeln für Klientenbesprechungen



Die Erwartungen des Klienten klären



Die Erwartungen des Klienten klären

7. Wir sind leicht erreichbar.

Tipp 19 Sorgen Sie für einfache Kommunikationswege:

- Persönliche E-Mailadressen für alle Mitarbeiter auf der Homepage
- Durchwahlnummern für alle Mitarbeiter auf der Homepage
- Visitenkarten für alle Mitarbeiter zum Weitergeben an Ihre Klienten
- Öffnungszeiten, die passend für Ihre Klienten sind und auch unübliche Geschäftszeiten abdecken
- Definieren Sie einen persönlichen Ansprechpartner für Ihre Klienten

Tipp 20 Informieren Sie Ihre Klienten VOR einer Abwesenheit über Ihre Abwesenheit.

Tipp 21 Stellen Sie sicher, dass Assistenten, Sekretariat und Vertretungen sehr genau wissen, wann Sie erreichbar sind.

Notizen:

Mein Ergebnis



Wie man Vertrauen gewinnt



Ein neuer Betreuer - Risiko oder Chance?

8. Wir erklären Ihnen, was wir für Sie getan haben und warum.

Tipp 22 Schließen Sie Beratungsprojekte immer mit einer ausführlichen Rückschau ab.

Tipp 23 Vermeiden Sie Fachchinesisch so weit es möglich ist.

Tipp 24 Sofern nicht bereits im Honorarvorschlag alle notwendigen Informationen enthalten waren, erstellen Sie detaillierte Honorarnoten.

Notizen:

Mein Ergebnis



Bilanzbesprechungen mit oder ohne Mitarbeiter

9. Wir machen es zu unserer Aufgabe, Ihr Unternehmen zu verstehen.

Tipp 25 Besuchen Sie regelmäßig Ihre besten Klienten und sprechen Sie mit den Inhabern über deren Geschäftsmodell.

Tipp 26 Verwenden Sie in Klientengesprächen Benchmarks der Branche des Klienten.

Tipp 27 Organisieren Sie spezifische, auf Branchen oder Segmente zugeschnittene, Veranstaltungen (z.B. Business Lunch, Unternehmertreffen etc.).

Notizen:

Mein Ergebnis



Spezialisierung – eine strategische Option



Sich abheben durch Erkennen von Fehlentwicklungen

10. Wir erledigen Probleme in der Zusammenarbeit mit Ihnen rasch.

Tipps 28 Ziehen Sie sich „große Schuhe“ an und halten Sie Kapazitäten vor. Für gute Mitarbeiter findet sich immer Arbeit und Engpässen beugen Sie damit vor.

Tipps 29 Sorgen Sie für ein hohes Maß an Produktivität/Effektivität durch die wirksame Arbeitsmethodik.

Tipps 30 Hinterfragen Sie bereits beim Erstgespräch (sonst beim Erwartungsgespräch), was der Klient unter „rascher Erledigung“ versteht.

Notizen:

Mein Ergebnis



Persönliche Arbeitsmethodik als Erfolgsfaktor



Die drei Regeln der Mitarbeitergewinnung

11. Sie wissen im Vorhinein wie sich unser Honorar gestaltet.

Tipp 31 Besprechen Sie Honorare immer, bevor Sie eine Leistung erbringen oder spätestens bevor Sie eine Honorarnote versenden.

Tipp 32 Fixieren Sie Honorare für klar definierbare und abgrenzbare Leistungen.

Tipp 33 Verwenden Sie einen strukturierten Leistungskatalog für alle abrechnungsorientierten Leistungen.

Notizen:

Mein Ergebnis



Selbstbewusstsein statt Rechtfertigung



Klientenorientierte Honorargestaltung

12. Sie werden von gut qualifizierten Mitarbeitern betreut.

Tipps 34 Sorgen Sie dafür, dass die fachliche, technische und persönliche Fortbildung in Ihrer Kanzlei nicht nur eine Option sondern eine Verpflichtung ist.

Tipps 35 Halten Sie regelmäßig, am besten wöchentlich, Fach-Jour-Fixes ab.

Tipps 36 Erstellen Sie Aus- und Fortbildungspläne, die den höchsten fachlichen Anforderungen genügen – und halten Sie diese dann auch ein.

Notizen:

Mein Ergebnis



Zur Produktivität des Wissensarbeiters



Mitarbeiterausbildung dreifach nutzen



Wettbewerbsvorsprung durch Mitarbeitertraining



Die Verantwortung des Kopfarbeiters für das Lernen

13. Sie würden uns jederzeit weiterempfehlen.

Tipps 37 Lassen Sie den Klienten wissen: „Ihre Weiterempfehlung ist unser größtes Kompliment“.

Tipps 38 Übertreffen Sie so oft wie möglich die Erwartungen des Klienten.

Tipps 39 Etablieren Sie ein Weiterempfehlungskonzept in Ihrer Kanzlei.

Notizen:

Mein Ergebnis



Attraktive Aufträge gewinnen - leicht gemacht



Weiterempfehlungen



Es ist eine Freude für mich ...



Es ist eine Freude für mich ...

14. Wir führen unsere Arbeit gewissenhaft aus.

Tipps 40 Arbeiten Sie nach dem Credo, dass Checklisten hilfreich sind, jedoch niemals das Nachdenken ersetzen können.

Tipps 41 Lassen Sie den Klienten Ihre Systeme erkennen bzw. nachvollziehen.

Tipps 42 Setzen Sie sich und Ihren Mitarbeitern realistische Ziele in Bezug auf die Klientenarbeit und reagieren Sie rasch, sobald Sie eine Fehlentwicklung erkennen.

Notizen:

Mein Ergebnis



Produktivitätssteigerungen "leicht" gemacht



Was wirklich zählt

15. Insgesamt schätzen Sie unsere Tätigkeit sehr hoch ein.

Tipps 43 Führen Sie verbindliches Klienten-Feedback für jeden Beratungsauftrag ein, das von der Kanzleileitung ausgewertet wird und als Grundlage für Leistungs- und Gehaltsgespräche dient.

Tipps 44 Führen Sie ein Beschwerdemanagement in Ihrer Kanzlei ein.

Tipps 45 Sorgen Sie für eine Fehlerkultur, die es möglich macht, mit Fehlern offen umzugehen.

Tipps 46 Seien Sie kulant, wenn trotz aller Gewissenhaftigkeit ein Fehler passiert.

Notizen:

Mein Ergebnis



Klienten-Feedback



Von der Beschwerde zum begeisterten Klienten

16. Wir sind höflich.

- Tipp 47** Verwenden Sie höfliche Ausdrucksweisen in jeglicher Form der Klientenkommunikation (Gespräche, Briefe, E-Mails).
- Tipp 48** Respekt und Wertschätzung beginnt bei jedem selbst. Achten Sie darauf, ein Vorbild für Ihre Mitarbeiter zu sein.
- Tipp 49** Fördern Sie eine Kultur der Höflichkeit auch kanzleiintern (z.B. bei Meetings) und geben Sie konsequent Feedback, wenn die gewünschte Höflichkeit missachtet wird.

Notizen:

Mein Ergebnis



Wie man Freunde gewinnt



Danke! Raus aus der Kanzlei!



Wie man Freunde gewinnt

17. Wir verschwenden nicht Ihre Zeit.

- Tipp 50** Setzen Sie eine Agenda ein und fragen Sie regelmäßig am Beginn des Gesprächs nach den Prioritäten des Klienten.
- Tipp 51** Nutzen Sie alle sich bietenden technischen Möglichkeiten, um für den Klienten auf einfachste und schnellste Art und Weise die Aufgaben zu erledigen.
- Tipp 52** Fragen Sie den Klienten nach seiner bevorzugten Kommunikationsform und setzen Sie diese so weit wie möglich ein.
- Tipp 53** Schicken Sie dem Klienten bereits vor dem Gespräch die zu besprechenden Unterlagen.

Notizen:

Mein Ergebnis



Die „Selbstverständlichkeiten“ einer Kundenbeziehung

18. Wir nehmen uns Zeit, auf Ihre Probleme einzugehen.

Tipp 54 Praktizieren Sie so oft wie möglich „Aktives Zuhören“.

Tipp 55 Reservieren Sie sich ausreichend Zeit bei den Klientengesprächen.

Tipp 56 Bereiten Sie sich exzellent auf Klientengespräche vor.

Tipp 57 Stellen Sie richtig gute Fragen.

Notizen:

Mein Ergebnis



Fragen und Antworten



Die 10 größten Mythen warum Klienten gehen

19. Wir rufen prompt zurück.

Tippt 58 Systematisieren Sie die Rückrufe – nicht alle müssen Sie selbst machen.

Tippt 59 Installieren Sie eine Rückrufgarantie.

Tippt 60 Fragen Sie Ihre Klienten, was sie unter einem prompten Rückruf verstehen.

Notizen:

Mein Ergebnis



Konzentration statt Multitasking



Konzentration statt Multitasking

20. Wir bieten eine rasche Erledigung, wenn es erforderlich ist.

Tipps 61 Fragen Sie immer wieder nach der Dringlichkeit der einzelnen Anliegen bei Ihren Klienten nach.

Tipps 62 Sorgen Sie durch konsequente Delegation (eine Delegationskaskade), dass Sie und hochqualifizierte Mitarbeiter über zeitliche Ressourcen verfügen, auf die zurückgegriffen werden können.

Notizen:

Mein Ergebnis



Wer durchführt, führt nicht



Die Erwartungen des Klienten klären



Die Erwartungen des Klienten klären

21. Wir drücken uns verständlich aus.

Tipp 63 Sie wissen um die Unverständlichkeit von Fachchinesisch und vermeiden es so weit wie möglich. In Klientengesprächen machen wir uns gegenseitig darauf aufmerksam.

Tipp 64 Wenn Fachausdrücke notwendig sind, leisten Sie Übersetzungsarbeit für den Klienten: „Das bedeutet für Sie ...“

Tipp 65 Trainieren Sie laufend die Kommunikationsfähigkeiten im Team.

Notizen:

Mein Ergebnis



Wirksame Kommunikation



Low-Tech statt High-Tech im Marketing



Low-Tech statt High-Tech im Marketing

22. Wir halten Sie über fachliche Themen auf dem Laufenden.

- Tipp 66** Gestalten Sie inhaltliche Newsletter für Ihre Klienten. Versenden Sie diese aber wirklich nur an jene, die die Themen auch betreffen.
- Tipp 67** Informieren Sie Ihre Klienten gezielt über gesetzliche Änderungen und deren Konsequenzen.
- Tipp 68** Stellen Sie fachlich Interessantes auf Ihrer Homepage für Ihre Klienten zur Verfügung.
- Tipp 69** Veranstalten Sie Klienteninformationsveranstaltungen in den unterschiedlichsten Formaten.

Notizen:

Mein Ergebnis



10 Tipps für erfolgreiche Klientenseminare



Wie Sie mit der Flut an Fachliteratur fertig werden

23. Wir halten zugesagte Termine ein.

Tipp 70 Verwenden Sie die Erinnerungsfunktionen Ihrer Kalender/Aufgaben-Software.

Tipp 71 Trainieren Sie wirksame Arbeitsmethodik im Team. Der professionelle Umgang mit To-Do-Listen und der Aufgabenplanung sind ein Muss.

Tipp 72 Falls ein Termin einmal nicht gehalten werden kann, informieren Sie den Klienten darüber so rasch wie möglich.

Notizen:

Mein Ergebnis



Persönliche Arbeitsmethodik als Erfolgsfaktor



Produktivität für Kopfarbeiter

24. Wir bieten kreative Lösungen.

Tipp 73 Investieren Sie in exzellente fachliche und technologische Fortbildung.

Tipp 74 Forcieren Sie den Austausch mit anderen Kanzleien und Experten, in Bezug auf fachliche und technologische Fragen.

Tipp 75 Stellen Sie sich bei jedem Vorgang die Frage „Warum machen wir das so?“ und suchen Sie nach alternativen Lösungsmöglichkeiten.

Notizen:

Mein Ergebnis



Innovation in der Steuerberatung



Innovation in der Steuerberatung



Spitzenleistungen in der Steuerberatung

» Und 1 entscheidender Zusatz-Tipp! «

**MACHEN SIE DIE KLIENTENZUFRIEDENHEIT ZUR HÖCHSTEN
PRIORITÄT IN IHRER KANZLEI. TÄGLICH!**