

Maßnahmen für Ihre Top-Mandanten

## Garantierter Erfolg für Ihre Kanzlei!

von Mag. StB Stefan Lami, Tirol

Bevor Sie diesen Beitrag einsteigen, nehmen Sie sich bitte eine Minute Zeit, um über zwei Fragen nachzudenken: Erstens: Wer ist mein Top-Mandant? Also meine echte Nummer eins. Und zweitens: Was tue ich bereits jetzt für diesen Mandanten und was könnte ich in Zukunft noch tun? Unabhängig davon, ob Sie über eine ABC-Analyse Ihrer Mandanten verfügen oder nicht, die Top-Mandanten der Kanzlei sind meist jedem Steuerberater präsent. Es sind jene Mandanten, für die man sich besonders anstrengt, mit denen die Zusammenarbeit Spaß macht und die vielfach auch bevorzugte Behandlung genießen.

### 1. Maßnahmen

Darf ich davon ausgehen, dass Sie Ihren Top-Mandanten konkretisiert haben? Falls ja, dann gelangen wir zur zweiten eingangs gestellten Frage: Den derzeitigen und möglichen Maßnahmen für Ihren Top-Mandanten. Dabei könnten Ihnen beispielsweise die folgenden zehn Überlegungen, stichwortartig zusammengestellt, in den Sinn kommen:

**Spezielle  
Maßnahmen für  
Ihre Top-Mandanten**

### Zehn Überlegungen hinsichtlich der Top-Mandanten

1. Sich regelmäßig Zeit für den Mandanten reservieren.
2. Sofort reagieren, wenn ein Problem mit dem Mandanten auftaucht.
3. Alle betroffenen Mitarbeiter über Änderungen im Unternehmen des Mandanten informieren.
4. Den Jahresabschluss unmittelbar nach dem Bilanzstichtag erstellen.
5. Aktiv auf den Mandanten zugehen; nicht warten, bis er mit Anliegen an Sie herantritt.
6. Nicht nur steuerliche Fragestellungen abdecken, sondern den Top-Mandanten umfassend beraten.
7. Kontinuierliche Begleitung und Unterstützung des Mandanten z.B. durch Unternehmensplanung und laufenden Abweichungsanalysen.
8. Besprechungsergebnisse immer schriftlich dokumentieren und regelmäßig hinsichtlich Umsetzung nachhaken bzw. nachfragen.
9. Vereinbarte Termine und besprochene Maßnahmen hundertprozentig einhalten.
10. Besondere Umgangsformen und umfassende sowie schnelle Kommunikation pflegen.

Ihnen werden sicher noch eine Reihe weiterer Maßnahmen eingefallen sein und die Liste lässt sich noch um einige Punkte verlängern. Ich meine jedoch, dass die hier genannten Maßnahmen schon ein ausgezeichneter Startpunkt für die Betreuung eines Top-Mandanten sind. Allerdings werden Sie beim Betrachten der genannten Maßnahmen feststellen, dass diese weder besonders neu noch ausgesprochen innovativ sind. Ganz im Gegenteil, sie sind bekannt, banal und fast schon „alte Zöpfe“

**Ausgezeichneter  
Startpunkt für die  
Betreuung**

Festhalten möchte ich, dass Steuerberatungskanzleien alle hier genannten Maßnahmen durchsetzen können – im Sinne von „wissen, wie das geht“. Nahezu allen Steuerberatungskanzleien gelingt es auch, einen großen bis überwiegenden Teil der genannten Maßnahmen für Ihre Top-Mandanten umzusetzen. Unter diesen Voraussetzungen möchte ich im Folgenden zur ersten – eingangs gestellten – Frage zurückkehren.

**Alle Maßnahmen  
sind auch durch-  
setzbar**

## 2. Ihr Top-Mandant?

Ohne Ihre Mandantenliste zu kennen, kann ich Ihnen Ihren Top-Mandanten namentlich nennen. Das erscheint für Sie unmöglich. Nein, es ist nur eine ungewöhnliche Betrachtungsweise, die jedoch entscheidend zum Kanzleierfolg beiträgt: Der Top-Mandant Ihrer Kanzlei, also das Unternehmen, das am meisten für Ihren Erfolg beiträgt, ist IHRE Kanzlei. Die Betrachtung erscheint ungewöhnlich, da Ihre Kanzlei sicher nicht in Ihrer ABC-Mandanten-Analyse aufscheint. Gehen Sie mit mir jedoch das Gedankenexperiment ein, was es für Ihren Erfolg bedeuten würde, wenn Sie Ihre Kanzlei als Ihren Top-Mandanten sehen und auch so behandeln würden?

**Die eigene Kanzlei als Top-Mandant**

## 3. Garantierter Erfolg!

Stellen Sie sich vor, die oben beschriebenen Maßnahmen würden für Ihre Kanzlei zutreffen. Egal, ob Sie noch weitere Punkte genannt haben oder nicht, alleine die Tatsache, dass Sie die Entwicklung Ihrer eigenen Kanzlei mit der Verlässlichkeit, Präzision, Verbindlichkeit, Professionalität und Konsequenz verfolgen, die Sie bei der Betreuung Ihres besten Mandanten an den Tag legen, würde entscheidende Veränderungen bewirken. Denn in der Praxis wird leider die eigene Kanzlei eher stiefmütterlich behandelt:

**Anwendung der Maßnahmen auf die eigene Kanzlei**

1. Kanzleistrategie und -organisation finden nur statt, wenn Zeit „übrig bleibt“, und das eher selten.
2. Probleme werden verschleppt und nicht sofort angegangen.
3. Die kanzleiinterne Kommunikation lässt zu wünschen übrig.
4. Der eigene Jahresabschluss hat keine Priorität. Er wird zum letztmöglichen Zeitpunkt erstellt.

Bitte überprüfen Sie Ihre eigene Situation anhand der zehn Maßnahmen für Top-Mandanten. Setzen Sie mehr als acht der zehn genannten Maßnahmen für Ihre Kanzlei um, dann sind Sie auf dem richtigen Weg. Schaffen Sie nicht mal fünf der genannten Maßnahmen, dann haben Sie dringenden Handlungsbedarf.

## 4. Vorgangsweise

Vereinbaren Sie gleich einen Termin mit Ihrem neuen „Top-Mandanten“, bei dem Sie sich über mögliche Maßnahmen der Unterstützung und über die weitere Verbesserung des Betriebsergebnisses unterhalten. Sie müssen für diese Terminvereinbarung nicht einmal zum Telefon greifen, sondern nur in Ihren Kalender sehen. Bereiten Sie diese „Besprechung“ mindestens genauso gut vor, wie Sie es üblicherweise mit Ihren wichtigsten Mandanten tun. Legen Sie für Kanzleibesprechungen und Partnermeetings die Standards mindestens so hoch, wie sie für Besprechungen mit Top-Mandanten selbstverständlich sind. Reservieren Sie sich in jeder Woche einen halben Tag, den Sie Ihrem neuen „Top-Mandanten“ widmen, und gehen Sie mit der Ihnen, bei Mandantenaufträgen vorhandenen, Professionalität die getroffenen „Vereinbarungen“ an.

**Besprechen Sie sich mit sich selbst**

## 5. Resümee

Der Kanzleierfolg ist garantiert, wenn Sie jene Maßnahmen, die Sie für Ihre Top-Mandanten beherrschen, für die eigene Kanzlei beherzigen. Ihre Kanzlei ist das für Sie wichtigste Unternehmen. Behandeln Sie es auch so!

**Ihre Kanzlei ist das wichtigste Unternehmen**