

20082934-0CS3

Preisverhandlungen

## Wenn der Mandant einen Preisnachlass verlangt

*von Mag. StB Stefan Lami, Tirol*

Preisgespräche zu führen gehört üblicherweise nicht zu den favorisierten Aufgaben von Steuerberatern. Verlangt ein Mandant einen Preisnachlass, dann ist es mehr als verständlich, dass man dieses Verlangen als äußerst unangenehm erlebt. Aus der Perspektive des Mandanten sieht diese Angelegenheit jedoch ganz anders aus: Es ist nämlich Aufgabe des Mandanten, genauso wie jedes Unternehmers, sämtliche Leistungen für sein Unternehmen so günstig wie möglich zu beziehen. Daher gehören Preisverhandlungen ganz selbstverständlich auch zu Ihrem Aufgabengebiet als Berater. Was Sie jedoch dabei beachten sollten, zeigt Ihnen der folgende Beitrag.

### 1. Die eigene Einstellung zu Preisgesprächen als Ausgangspunkt

Voraussetzung für ein erfolgreiches Preisgespräch ist die Veränderung der eigenen Einstellung. Preisgespräche sollten als Chance gesehen werden, um den Mandanten besser zu verstehen, mehr Vertrauen aufzubauen und um mehr Selbstbewusstsein für die eigenen Leistungen zu erhalten. Beim nächsten Anruf eines Mandanten, der Sie um ein Gespräch wegen der Höhe seines Honorars bittet, sollten Sie versuchen dem Gespräch positiv gegenüberzustehen. Wie oft hat man denn die Gelegenheit, die eigenen Leistungen auf den Prüfstand zu stellen und durch ein professionelles Agieren, die Mandantenbeziehung sogar zu verbessern?

**Preisgespräche sind als Chance zu sehen**

In den meisten Fällen von gewünschten bzw. geforderten Preisnachlässen handelt es sich um versteckte Servicebeschwerden. Beklagt sich der Mandant, dass ihm Ihre Leistung zu teuer ist (bzw. war), sollte immer eine wichtige Frage geklärt werden: „Zu teuer, im Verhältnis zu ...?“ Und das ist eben meist die dem Honorar zugrunde liegende Dienstleistung. Versuchen Sie daher zu Beginn des Gesprächs herauszufinden, ob der Mandant mit der Art und Weise der Dienstleistung unzufrieden ist, oder ob sich sein Unbehagen tatsächlich (nur) um die Höhe des Honorars dreht.

### 2. Honorarvergleiche

In fast allen Fällen wird der Wunsch nach einem Preisnachlass mit einem Vergleichsangebot eines anderen Steuerberaters begründet. Mandanten treffen dann etwa die folgenden Aussagen:

**Preisnachlass wird meist mit einem Vergleichsangebot begründet**

- „... eigentlich bin ich schon zufrieden, aber Ihr Kollege macht die Buchhaltung um 25 v.H. billiger ... und in Zeiten wie diesen, muss ich auf jeden Euro schauen ...“
- „... es ist eigentlich alles soweit in Ordnung, aber 25 v.H. Differenz zu Ihrem Honorar sind einfach zu viel ...“

Derartige Aussagen stellen eine besondere Herausforderung dar. Um sie zu bewältigen, sollten Sie strukturiert vorgehen. Ich empfehle dafür vier Schritte:

Der **erste Schritt** ist, sich bewusst zu machen, dass jeder Mandant Angst davor hat, ausgenutzt zu werden. Niemand mag das Gefühl, zuviel für etwas zu bezahlen. Das Schlechteste, das Sie daher tun können, ist, Ihren Preis ohne weiteres zu reduzieren, denn dann hat Ihr Mandant die Sicherheit, dass er bisher ausgenutzt wurde.

**Preis nie ohne triftigen Grund reduzieren**

Der **zweite Schritt** ist, dem sogenannten „Äpfel-Birnen-Problem“ auf den Grund zu gehen. Sind die von der Konkurrenz angebotenen Leistungen überhaupt vergleichbar? Gehen die Vergleichsangebote von den gleichen Parametern aus? In vielen Fällen klärt sich bei diesem Schritt schon der Großteil der vorhandenen Preisdifferenzen auf. Und möglicherweise ergibt sich daraus die Notwendigkeit, Teile Ihres Leistungsangebots zu reduzieren oder gewisse Leistungen ganz weg zu lassen. In diesem Fall ist auch ein Preisnachlass gerechtfertigt.

Im **dritten Schritt** sollten Sie Unterschiede in der Qualität überprüfen. Da der Mandant die fachliche Qualität so gut wie nie beurteilen kann, ist diese Analyse nicht leicht. Aber es finden sich trotzdem Ansatzpunkte, wie z.B.

**Unterschiede in der fachlichen Qualität überprüfen**

- das Vorhandensein und die Verständlichkeit der betriebswirtschaftlichen Analyse bei Finanzbuchhaltung und Jahresabschluss,
- die Erledigungsgeschwindigkeit,
- die Termintreue oder
- die Vorgangsweise bei laufenden kleinen Anfragen des Mandanten.

Abhängig von der jeweiligen Situation können Sie auch die Höhe der Nachzahlungen bei den vergangenen Betriebsprüfungen ansprechen und/oder die Qualifikationen der Mitarbeiter vergleichen.

Sollte der Mandant immer noch nicht die Vorteile Ihres Leistungsangebots erkennen, verbleibt als **vierter Schritt** der Vergleich der Kostenstruktur zum Konkurrenten. Erklären Sie dabei in groben Zügen Ihre Kostenstruktur und versuchen Sie herauszufinden, ob Ihr Konkurrent über eine ähnliche Struktur verfügt. Falls dem so ist, bedeutet das, dass das Vergleichsangebot auf Dauer nicht gewinnbringend für den Konkurrenten sein kann und daher die große Gefahr besteht, dass er die Preise rasch wieder anheben wird.

**Vergleich der Kostenstrukturen**

#### 4. Preisnachlässe in ausgewählten Situationen

Preise sollten grundsätzlich nie ohne spezifische Begründung reduziert werden. Unbegründete Preisnachlässe infolge einer Beschwerde des Mandanten belasten die Beziehung. In besonderen Situationen sind Preisnachlässe allerdings angebracht wie die folgenden Situationen zeigen:

**In besonderen Situationen sind Preisnachlässe angebracht**

- Sind Zusatzaufträge möglich? Steigt der Umfang des Auftrags? Das typische Beispiel dafür ist, wenn der Mandant ein Unternehmen kauft und sich daher der Buchungsumfang oder die Mitarbeiterzahl erhöht. In diesem Fall sind geringere Preise pro Buchungszeile bzw. pro Dienstnehmerabrechnung durchaus sinnvoll.
- Befindet sich Ihr Mandant in der Krise und wollen Sie ihm durch (befristete) Preisnachlässe in dieser schwierigen Zeit helfen? Falls ja, sind

geringere Honorare angebracht. Eine interessante Option in derartigen Fällen ist auch die „Besserungsvereinbarung“. Damit wird ausgedrückt, dass der Mandant die erhaltenen Preisnachlässe wieder bezahlt, sobald er sich wirtschaftlich wieder erholt hat (das sollte ein Ansporn für Sie sein, alles für ein Gelingen dieses Vorhabens zu tun).

## 5. Resümee

Gespräche über Preisnachlässe bedeuten immer, dass nicht nur über den Preis sondern auch über Ihre Leistungen und (indirekt) über Ihre Beziehung zum Mandanten gesprochen wird. Gut vorbereitete und professionell durchgeführte Preisgespräche müssen daher nicht in einer Preissenkung enden. Ganz im Gegenteil, sie bieten die enorme Chance das Vertrauen des Mandanten in Sie zu stärken und eine noch bessere Mandantenbeziehung herzustellen.

**Nicht jedes  
Preisgespräch  
endet in einem  
Preisnachlass**

Zusatzmaterial

## Nutzen Sie unser Online-Archiv und das Zusatzmaterial in „myIWW“!

Seit Beginn des Jahres 2008 können Leser von „Kanzleiführung professionell“ auf alle bisher erschienenen Inhalte online zugreifen. Ihr besonderer Vorteil: Dieses Online-Archiv enthält alle Beiträge seit 2002 bis hin zur aktuellen Ausgabe.



**Umfangreiches  
Online-Archiv  
unter „myIWW“**

Um das Archiv nutzen zu können, müssen Sie sich lediglich registrieren! Sie erhalten so nicht nur Zugang zum Beitragsarchiv mit komfortabler Suchfunktion, sondern darüber hinaus auch zu umfangreichen Zusatzmaterialien wie Checklisten, Musterformulierungen und Sonderdrucken.

### Und so registrieren Sie sich:

1. Gehen Sie auf die Internetseite [www.iww.de](http://www.iww.de).
2. Klicken Sie im Bereich „myIWW Login“ auf den Eintrag „zur Registrierung“.
3. Aktivieren Sie auf der folgenden Seite den Eintrag „Ich bin bereits Abonnent eines IWW-Informationsdienstes“ und klicken auf die Schaltfläche „Zum Anmeldeformular“.
4. Geben Sie Ihre Abo-Nummer, die Postleitzahl Ihrer Lieferanschrift und Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken auf „Registrieren“.
5. Sie erhalten dann umgehend Ihre Zugangsdaten – Benutzername und Kennwort – per E-Mail.

**Abo-Nummer  
bereithalten!**

**Praxistipp:** Das systemseitig vergebene Kennwort ist schwer zu merken. Wir empfehlen Ihnen daher, gleich nach dem ersten Login ein neues Kennwort zu wählen, das Sie sich gut merken können. Gehen Sie dazu auf „Benutzerdaten“ (oben rechts in „myIWW“) – der Rest ist selbsterklärend. So stellen Sie sicher, dass künftige Logins nicht mit lästigem Suchen nach dem eventuell vergessenen oder verlegten Kennwort verbunden sind.

**Eigenes Kennwort  
nach erstem Login  
wählen!**