

20061151-0

Pflege der Mandantenbeziehung

Zehn Grundsätze zur Optimierung Ihrer Bilanzpräsentation

*von StB Mag. Stefan Lami, Tirol**

Die Bilanzpräsentation ist eines der besten Instrumente für das Marketing einer Steuerberatungskanzlei. Dabei steht die Pflege der Beziehungen zu den Stamm-Mandanten im Vordergrund und es werden automatisch Weiterempfehlungen und Zusatzaufträge generiert. Die folgenden zehn Marketing-Grundsätze sollen Ihnen bei der Optimierung helfen:

1. Verbessern Sie den Prozess der Bilanzpräsentation ständig

Auch wenn Sie seit Jahren routiniert Bilanzpräsentationen durchführen, können Sie den Prozess immer weiter verbessern. Setzen Sie vermehrt technische Hilfsmittel ein oder nutzen Sie neue Präsentationstechniken. Veranschaulichen Sie Ihre Aussagen mit Hilfe von ausgewählten Grafiken (s. KP 05, ...) und nutzen Sie die Zahlen aus der Vergangenheit als Entscheidungshilfe für die Zukunft.

Arbeiten Sie stets an Verbesserungen

2. Beraten Sie den Mandanten aktiv

Die Bilanzpräsentation bietet eine gute Gelegenheit, Zusatzaufträge zu generieren und betriebswirtschaftliche Beratung anzubieten. Richten Sie das Gespräch von der vergangenheitsorientierten Bilanzanalyse immer auch in die Zukunft. Aus der festgestellten Mittelverwendung können Sie z.B. eine Mittelbedarfs-Rechnung präsentieren. Der Mandant wird die aktive Beratung anerkennen, Vertrauen und neue Aufträge sind die Folge.

Gespräch auch in die Zukunft richten

3. Konzentrieren Sie sich auf die richtigen Mandanten

Es gibt sicher eine Reihe von Mandanten, deren Unternehmen sich während der letzten Jahre stark verändert haben und gewachsen sind, währenddessen Ihre Dienstleistungen für Sie unverändert geblieben sind. Identifizieren Sie die Mandanten, die die größten Auftragspotenziale für Sie bieten. Haben Sie dabei immer Ihre Kanzleistrategie im Auge.

Auftragspotenziale identifizieren

4. Definieren Sie Ihr Angebot im Detail

Ein klar strukturiertes Dienstleistungsangebot ist die Grundlage dafür, um mit dem Mandanten in einer systematischen Weise über Ihre Leistungen sprechen zu können. Sind dabei auch mögliche Zusatzleistungen, wie z.B. Finanzierungsberatung und private Vermögensplanung etc. beschrieben, ist es leichter, während der Bilanzbesprechung diese Themen nicht nur anzuschneiden, sondern dem Mandanten den möglichen Ablauf, Inhalt und Nutzen vor Augen zu führen.

Strukturieren Sie Ihr Angebot

* *Mag. Stefan Lami ist Steuerberater und Unternehmensberater mit Schwerpunkt Beratung und Coaching von Steuerberatungsgesellschaften (www.stefanlami.com)*

5. Holen Sie sich stets ein Feedback vom Mandanten

Je mehr Sie von Ihrem Mandanten wissen, desto leichter fällt es Ihnen, ihm die passenden Leistungen und Lösungen anzubieten. Die Bilanzpräsentation ist eine gute Gelegenheit, noch mehr von Ihrem Mandanten zu erfahren. Fragen Sie Ihren Mandanten stets am Ende des Gesprächs persönlich nach seiner Zufriedenheit und seinen Wünschen. Geben Sie dem Mandanten Zeit, diese Fragen zu beantworten.

Erfahren Sie mehr über Ihren Mandanten

6. Verbessern Sie Ihre Kommunikation

Mandanten möchten Klarheit. Vorsichtige Umschreibungen helfen ihnen ebenso wenig wie Fachausdrücke und wortgetreue Gesetzestexte. Lassen Sie auch Ihren Mandanten ausreichend Zeit, Fragen zu stellen und Probleme zu erörtern.

7. Binden Sie Ihre Mitarbeiter mit ein

Beteiligen Sie Ihre Mitarbeiter am Ablauf und beachten Sie immer auch ihre Verbesserungsvorschläge. Setzen Sie die Mitarbeiter entsprechend ihrer Fähigkeiten und individuellen Stärken ein. Besitzt der Mitarbeiter z.B. die Fähigkeit, gut zu kommunizieren und zu präsentieren, dann sollte er die Moderation der Präsentation übernehmen. Ein Mitarbeiter mit EDV-Begabung wird in der technischen Aufbereitung der Präsentation die entscheidenden Inputs geben.

Nutzen Sie die individuellen Stärken Ihrer Mitarbeiter

8. Investieren Sie auch mal eine Extra-Stunde

Zögern Sie nicht, eine „Extra-Stunde“ in die Vorbereitung zu investieren, selbst auf die Gefahr hin, dass Sie diese nicht verrechnen können. Erstellen Sie z.B. ein Programm mit den erörterungsbedürftigen Punkten und händigen Sie es dem Mandanten rechtzeitig vor der Besprechung aus. Diese Investition erhalten Sie in Form von neuen Aufträgen und Weiterempfehlungen zurück.

9. Verschaffen Sie sich notwendige Branchenkenntnisse

Spezialwissen in Form von besonderen Branchenkenntnissen, Fachwissen in speziellen Steuerrechtsgebieten, Coaching oder Mediation sind entscheidende Wettbewerbsvorteile. Allein die Tatsache, dass Sie sich ggf. in diesem Bereich von anderen Kanzleien unterscheiden, reicht aus, um sich am Markt erfolgreich abgrenzen zu können. Die Bilanzpräsentation ist die beste Gelegenheit, Ihre besonderen Stärken auszuspielen.

Wettbewerbsvorteile durch Spezialwissen

10. Bauen Sie weiter Vertrauen auf

Vertrauen ist der entscheidende Erfolgsfaktor für ein erfolgreiches Marketing und für den „Verkauf“ von Beratungsdienstleistungen. Da die Mandanten nicht immer die Kompetenz des Steuerberaters beurteilen können, verwenden sie Ersatzkriterien. Eine wesentliche Frage ist: „Kann ich dem Steuerberater vertrauen?“ Bilanzbesprechungen bieten Dutzende Ansatzpunkte für den Vertrauensaufbau zum Mandanten.