Download
Autor: Stefan Lami
Redaktionelle Beratung: Jörg Greck
Lesezeit: 13 Min.

Zuspruch bei der Betriebsprüfung

Außenprüfungen sind für Mandanten eine außergewöhnliche Situation: Steuerberater können sich hier gut empfehlen

Gutes zu tun, damit haben Steuerberater im Rahmen von Betriebsprüfungen üblicherweise keine Schwierigkeiten. Darüber auch zu reden, das stellt für die meisten hingegen eine große Herausforderung dar. Dabei kommt es gerade bei Betriebsprüfungen darauf an, sein Licht nicht unter den Scheffel zu stellen und die Erfolge gemeinsam mit dem Mandanten zu feiern. Denn erfolgreich abgeschlossene Betriebsprüfungen sind, dies ist statistisch belegt, ein eminent wichtiger Faktor, um Weiterempfehlungen zu generieren.

Über Stefan Lami:

Stefan Lami ist Steuerberater und Unternehmensberater in Landeck/Tirol; Schwerpunkt: Beratung und Coaching von Steuerberatungskanzleien zu Themen der Strategieentwicklung, Mitarbeiterführung, Honorarpolitik und Mandantenbeziehungen. www.stefanlami.com

Für Steuerberater sind Betriebsprüfungen Routine. Ganz im Gegensatz zum Mandanten, für den jede Betriebsprüfung etwas Außergewöhnliches ist. Seine Erwartungen, Sorgen und Ängste bedürfen gezielter Aufmerksamkeit und besonderer kommunikativer Zuwendung.

Die Sicht des Mandanten

Niemand mag Prüfungen. Schon in der Kindheit haben wir erfahren, dass Prüfungssituationen unangenehm weil belastend sind. Denn nie ist sicher, ob Prüfungen erfolgreich absolviert werden. Da ist es nicht verwunderlich, dass selbst gestandene Unternehmer Betriebsprüfungen mit gemischten Gefühlen entgegenblicken. Eine gute Vorbereitung mindert zwar das Risiko, aber ein Restrisiko besteht immer. „Teilt der Betriebsprüfer unsere Sichtweise?" „Haben wir alle relevanten Gesichtspunkte berücksichtigt?" „Was könnte der Betriebsprüfer – berechtigt oder unberechtigt – alles infrage stellen?" Das sind nur einige der Fragen, die den Unternehmer umtreiben, wenn eine Betriebsprüfung angekündigt worden ist.

Bei dieser emotionalen Ausgangslage kommt der professionellen Unterstützung bei Betriebsprüfungen durch den Steuerberater eine große Bedeutung zu. Dies zeigen auch Mandantenbefragungen zu diesem Thema. So stuften beispielsweise österreichische Unternehmer bei einer bundesweiten Befragung durch die Kammer der Wirtschaftstreuhänder die Bedeutung von Betriebsprüfung sehr weit oben ein, nämlich an zweiter Stelle; lediglich die Steuerberatung wurde als wichtiger angesehen. Planungsrechnungen, Controlling, Budgetierung, Gründungsberatung, Vermögensplanung etc. rangierten deutlich hinter den beiden Spitzenplätzen. Mandanten wissen es also zu schätzen, wenn Sie in dieser schwierigen Phase einen starken Partner in Gestalt des Steuerberaters an ihrer Seite haben.

Während der Betriebsprüfung – insbesondere in der „heißen" Phase – sprechen Mandanten untereinander über ihren Steuerberater, und zwar deutlich öfter und gezielter, als sie das sonst tun. Denn sie haben ja auch ein spannendes Thema, das Unternehmerkollegen und Freunde interessiert. Wie sie die Leistung ihres Steuerberaters beurteilen, hängt davon ab, wie es diesem gelingt, gute Arbeit zu leisten und – ganz wichtig – die erzielten Erfolge dem Mandanten zu vermitteln. So betrachtet, ist eine Betriebsprüfung – vorausgesetzt, die Leistung und die Kommunikation stimmen – ein unschätzbar wichtiger Faktor, um Weiterempfehlungen für eine Kanzlei zu generieren. Das muss jeder Steuerberater klar sehen.

Umgekehrt ist eine missglückte Betriebsprüfung einer der häufigsten Gründe für einen Wechsel des Steuerberaters. Bemerkenswert ist, dass sich viele dieser aus der Sicht des Mandanten „missglückten" Betriebsprüfungen fachlich-inhaltlich durchaus in einem akzeptablen Rahmen bewegt haben. Die negative Bewertung erfolgte vielmehr allein deshalb, weil es dem Steuerberater nicht gelungen ist, die aufgetretenen steuerrechtlichen und sonstigen Probleme dem Mandanten zeitgerecht und verständlich mitzuteilen und mit ihm hierüber ins Gespräch zu kommen. Das heißt, es sind Kommunikationsstörungen im Verhältnis Steuerberater/Mandant und keine Kompetenz- bzw. Leistungsdefizite auf der Seite des Steuerberaters, die beim Mandanten die Gesamtbewertung einer Betriebsprüfung als positiv oder negativ prägen.

Die Weichen stellen

Die Grundlage für eine optimale Kommunikation im Rahmen einer Betriebsprüfung wird schon lange vor deren Ankündigung geschaffen. Bereits bei der Erstellung des Jahresabschlusses sollten die Gestaltungsspielräume und mögliche Risikofelder besprochen werden. So detailliert, so ausführlich und so verständlich wie möglich, lautet die Devise. In jedem Fall gehört der Punkt „Risiken Betriebsprüfung" auf die Tagesordnung für die Jahresabschlussbesprechung. Erörtern Sie die prüfungsrelevanten Fragen, klären Sie den Mandanten über mögliche Konsequenzen auf und fragen Sie ihn nach seiner Risikobereitschaft. Eine Einschätzung dazu kann er allerdings erst dann geben, wenn er von Ihnen umfassend informiert wurde. Eine nach diesen Grundsätzen durchgeführte Jahresabschlussbesprechung legt – in Kombination mit einer passenden Dokumentation – ein solides Fundament für eine erfolgreiche Betriebsprüfung.

Mangelnde Kommunikation zwischen Steuerberater und Mandant bei der Erstellung des Jahresabschlusses wirkt sich unvermeidbar negativ auf die Betriebsprüfung aus. Der Mandant kennt die genutzten Spielräume nicht, er kann (und will) sich nicht mehr daran erinnern, und die Vorbereitung der Betriebsprüfung ist ungeheuer mühsam, weil Sie auf Vorgänge aufmerksam machen müssen, die schon einige Zeit zurückliegen. Bei der Jahresabschlusserstellung bereits die richtigen Weichen für die Betriebsprüfung zu stellen, lohnt sich daher auf alle Fälle.

Genau genommen beginnt die gelungene Betriebsprüfungskommunikation noch früher, nämlich bereits bei der Aufnahme eines Mandanten. Bereits dort können – und sollten – Sie die Risikoeinschätzung des Mandanten abfragen – genau so, wie es die guten Banken machen.

Auch in der laufenden Betreuung bietet sich immer wieder die Gelegenheit, die möglichen Folgen einer Betriebsprüfung anzuspre- ▶

chen. Wichtig ist dabei, keine Drohkulissen aufzubauen, also nicht mit erhobenem Zeigefinger zu agieren. Zielführend ist es vielmehr, Spielräume aufzuzeigen und dem Mandanten mit Blick auf sein Risikoprofil solide Entscheidungsgrundlagen an die Hand zu geben.

Top-Vorbereitung ist Pflicht

Mit einer soliden Vorbereitung kann man einen großen Teil der Unsicherheiten beseitigen, die jede Prüfung mit sich bringt. Ein Restrisiko bleibt immer, doch gut vorbereitet ist halb gewonnen. Sie erinnern sich doch an Ihre Schul- und Studienzeit?

Ein Teil der Vorbereitung ist die fachlich-inhaltliche Aufbereitung der Betriebsprüfungsrisiken. Hier gibt es keine Kompromisse. In einem ausführlichen persönlichen Gespräch sollten alle bekannten Risiken mit dem Mandanten besprochen und Argumentationsketten bzw. -linien abgestimmt werden. Die Konkretisierung der Risikofelder in Euro-Werten ist empfehlenswert, um dem Mandanten die Werthaltigkeit der Einzelpositionen, die er nicht immer richtig abschätzt, vor Augen zu führen. Fragen Sie den Mandanten auch nach den sprichwörtlichen „Leichen im Keller". Beschönigungen helfen hier nicht weiter, und eine gezielte fachliche Unterstützung ist nur dann möglich, wenn Sie – und der Mandant – abschätzen können, welche neuralgischen Diskussionspunkte sich ergeben können. Eines muss vom Steuerberater, der hier gezielt nachfragt, aber deutlich gesehen werden: „Beichtet" der Mandant, kann dies nachträglich steuerliche Erklärungspflichten auslösen. Darauf sollte der Steuerberater seinen Mandanten hinweisen, bevor dieser seine Sorgen bei ihm ablädt. Insbesondere muss der Steuerberater auch seinen „Tatbeitrag" im Auge behalten. Deshalb gehört in diesen Zusammenhang auch das Thema der „strafbefreienden Selbstanzeige" auf die Tagesordnung.

Der zweite Teil der Vorbereitung besteht darin, alle organisatorischen Maßnahmen zu besprechen. Wo findet die Prüfung statt? Wer soll erster Ansprechpartner des Prüfers sein? Wie hat der Mandant auf Fragen des Prüfers zu reagieren? Wie soll die Kommunikation zwischen dem Mandanten und dem Steuerberater während der Prüfung organisiert werden? Investieren Sie ausreichend Zeit in diese Fragestellungen! Denn durch Absprachen zu diesen Punkten können Sie dem Mandanten, insbesondere wenn sein Unternehmen zum ersten Mal geprüft wird, einen großen Teil seiner Ängste und Sorgen in Bezug auf die Betriebsprüfung abnehmen. Außerdem legen Sie dadurch bereits erste Kommunikationsstrategien für die Betriebsprüfung fest.

Die Kunst einer gelungenen Vorbereitung liegt darin, mögliche Fragestellungen des Betriebsprüfers vorwegzunehmen, d. h. sie mental zu antizipieren – ähnlich einem Leistungssportler, der seine Übung in Gedanken durchspielt, bevor er an den Start geht. Dabei ist es enorm hilfreich, möglichst viel über den Betriebsprüfer zu wissen: Wie „tickt" der eigentlich? Welche Schwerpunkte setzt er üblicherweise? Wo sind seine Stärken bzw. Schwächen? In der Großstadt wird das vielleicht nicht so einfach möglich sein, im ländlichen Raum jedoch bestehen gute Chancen, vom Betriebsprüfer ein aussagekräftiges Profil zu erstellen, das im Kopf des Mandanten und des Steuerberaters ein Bild von der Person des Prüfers entstehen lässt. Daten liefern kanzleiinterne Recherchen – „Wer hatte schon mal das Vergnügen?" – oder ein Informationsaustausch mit befreundeten Steuerberaterkollegen. Unterschätzen Sie auch keinesfalls die Bedeutung der persönlichen Komponente in der Prüfer-Geprüfter-Beziehung. Denken Sie an Ihre Schul- und Studienzeit.

Immer wieder ist festzustellen, dass in der Vorbereitung zur Betriebsprüfung vergessen wird, eine Betriebsbesichtigung durchzuführen, was zu unangenehmen Überraschungen führen kann. Gehen Sie also gemeinsam mit dem Mandanten durch sein Unternehmen und versuchen Sie, den Betrieb mit den Augen des Prüfers zu sehen. Stellen Sie Fragen. Seien Sie kritisch – der Prüfer ist es bei der Betriebsbesichtigung im Zuge der Betriebsprüfung auch.

Zum Standard jeder Betriebsprüfung gehört es auch, dass bei Prüfungsbeginn ein Steuerberater anwesend ist. Der Mandant weiß es zu schätzen, wenn er beim ersten Treffen einen vertrauten Partner an seiner Seite hat, und Sie können durch ein gezieltes Erstgespräch mit dem Prüfer bereits den Grundstein für eine erfolgreiche Prüfung legen.

Offene Kommunikationskanäle

Natürlich gibt es für den Mandanten nichts Schöneres, als von der Betriebsprüfung nichts zu spüren – das ist der Wunschtraum eines jeden Unternehmers. Keine lästigen Fragen, ungestört arbeiten können und sich nicht um den Prüfer kümmern müssen. Das ist aus seiner Sicht das Paradies.

Durch das Modell, die Betriebsprüfung in den Kanzleiräumen des Steuerberaters abzuwickeln, wird dieser Traum ein gutes Stück weit Realität. Vielen Steuerberatern gelingt es tatsächlich, den Mandanten vom Betriebsprüfer regelrecht abzuschotten. Was für den Mandanten äußerst positiv und angenehm ist, kann für den Steuerberater negative Konsequenzen haben, die er sehen muss, um gezielt gegensteuern zu können. Der entscheidende Punkt ist, dass der Mandant bei einer derart organisierten Betriebsprüfung die engagierte Betreuungsarbeit seines Steuerberaters nicht wahrnehmen kann. Dementsprechend kann er auch den Wert der Arbeit des Steuerberaters nicht einschätzen, was wiederum die Durchsetzung einer angemessenen Honorierung unnötig erschwert.

Die Grundregel bei der Abwicklung der Betriebsprüfung in den Kanzleiräumen muss also lauten: Der Mandant ist täglich – spätestens aber an jedem zweiten Tag – zu informieren. Durch ein Telefongespräch, eine E-Mail oder auch eine SMS sollten Sie ihn über den Fortschritt der Prüfung auf dem Laufenden halten. Diese Vorgehensweise ist zwar aufwändig, aber nur dann, wenn Sie den Mandanten permanent informieren und ihm so auch die Gelegen-

heit geben, zu den Zwischenergebnissen der Prüfung Stellung zu nehmen, haben Sie die Chance, den Wert Ihres Engagements gebührend darzustellen. Tue Gutes und rede darüber.

Findet die Betriebsprüfung beim Mandanten statt, gilt die Grundregel in abgewandelter Form: Kontaktieren Sie täglich – mindestens aber jeden zweiten Tag – den Mandanten, um sich nach dem Verlauf der Betriebsprüfung zu erkundigen. Telefonische Rückfragen bieten sicherlich den Vorteil, sich im Dialog schnell austauschen zu können, wenn es einmal irgendwo brennt oder um bereits gemeinsam erste kleine Etappensiege zu feiern.

Steht dann die Betriebsbesichtigung durch den Prüfer an, muss der Steuerberater präsent sein, um der Bedeutung des kommunikativen Elements in seiner Beziehung zum Mandanten gerecht zu werden. Dieser Zweitbesichtigung kann nun gelassen entgegengesehen werden, da nach der Erstbesichtigung im Vorfeld der Prüfung (s. o.) wichtige Weichenstellungen bereits erfolgt sind.

Sobald die schriftlichen Prüfungsfeststellungen des Betriebsprüfers vorliegen, ist es Zeit für ein erstes Zwischenresümee: Welche bereits erwarteten Punkte hat der Prüfer aufgenommen? Welche erwarteten Problemfelder wurden nicht aufgedeckt? Welche Sachverhalte sind neu? Diese Fragestellungen sollten Sie in einem ausführlichen Telefonat – besser noch in einem persönlichen Gespräch – gemeinsam mit Ihrem Mandanten analysieren. Möglicherweise können Sie trotz umfangreicher Prüfungsfeststellungen schon die ersten Erfolge verbuchen, da erwartete sensible Sachverhalte nicht aufgenommen wurden und sich damit erledigt haben. Sprechen Sie diese Punkte aktiv an und sagen Sie auch, dass Sie sich weiter dafür einsetzen werden, die übrigen Feststellungen vom Tisch zu bekommen. Dann legen Sie mit einer ausführlichen Analyse der Prüfungsfeststellungen die weitere Betriebsprüfungsstrategie fest.

Nagelprobe Schlussbesprechung

Die Schlussbesprechung ist das Highlight jeder Betriebsprüfung. Der Mandant erlebt dort seinen Steuerberater „live" und „in action". Es gibt nur wenige Situationen im Berufsleben eines Steuerberaters, in denen er so unmittelbar, so hautnah von seinen Mandanten wahrgenommen wird. Das Engagement in der Schlussbesprechung setzt deshalb den i-Punkt auf alle vorangegangenen Bemühungen des Steuerberaters, mit seinem Mandanten erfolgreich zu kommunizieren.

Fast jeder Steuerberater kann Geschichten von sensationell gelaufenen Schlussbesprechungen erzählen. Es sind Momente, an die er sich gerne erinnert und die er mit Freude zum Besten gibt. Fragt man dann weiter, bohrt etwas tiefer und hört genau zu, wird man feststellen, dass die Ursachen für diese Erfolge in der exzellenten eigenen Vorbereitung, im gelungenen Einstimmen des Mandanten und im perfekten Zusammenspiel mit dem Mandanten bei der Schlussbesprechung lagen.

Sind heikle Punkte zu verhandeln, dann lohnt sich jede Minute, die in die Abstimmung der Verhandlungsstrategie, das Aufzeigen von stichhaltigen bzw. glaubwürdigen Argumenten und das Coaching bzw. Briefing des Mandanten investiert wird.

Erfolgreiche Verhandler erreichen ihr Ziel, indem sie sich gut vorbereiten. Je wichtiger das Ziel ist, desto mehr Zeit sollte also in die Vorbereitung investiert werden. Denn erst wenn Sie wissen, was Sie genau erreichen wollen, sind Sie in der Lage ein Maximal- und ein Minimalziel zu definieren und damit zu erkennen, innerhalb welcher Spannbreite Ihr Verhandlungsspielraum liegt.

Das Honorar klären

Der Wert einer Dienstleistung ist am höchsten, bevor diese ausgeführt wird. Das gilt auch für die Betriebsprüfung. Sie ist allerdings die Steuerberaterleistung, für die es am schwierigsten ist, ein fixes Honorar im Vorhinein zu bestimmen. Natürlich kann auch ein Stundensatz vereinbart werden. Nur zeigt die Erfahrung, dass Sie damit „Wert" verschenken, denn die im Rahmen einer Betriebsprüfung erforderlichen wissens- und erfahrungsgeprägten Leistungen lassen sich nur schwer in einen Stundensatz einpreisen.

Es hat sich deshalb eine Methode der Honorargestaltung als Königsweg erwiesen: Sie besteht darin, das Honorar (erst) unmittelbar nach der Schlussbesprechung festzulegen. Das ist sowohl für den Mandanten als auch für den Steuerberater ideal.

Haben Sie die dargestellten Kommunikationsmöglichkeiten vor und während der Betriebsprüfung gut genutzt, ist es ein Leichtes, das Honorar nach der Schlussbesprechung zu vereinbaren. Standen beispielsweise zu Beginn der Prüfung 100.000 Euro im Risiko, haben Sie während der Prüfung 60.000 Euro „wegverhandeln" können, so dass Sie mit einer erwarteten Nachzahlung von 40.000 Euro in die Schlussbesprechung gegangen sind, die Sie dort nochmals auf 25.000 Euro reduzieren konnten, dann ist die Honorarfrage einfach zu beantworten. Der Wert Ihrer Leistung ist an dem signifikanten Unterschiedsbetrag zu orientieren, der zwischen dem erwarteten Risiko vor der Prüfung und dem in der Schlussbesprechung erzielten Ergebnis liegt.

Entscheidend ist nun, dass Sie unmittelbar nach der Schlussbesprechung, am besten sofort, nachdem der Betriebsprüfer den Raum verlassen hat und Sie den Stein haben poltern hören, der dem Mandanten vom Herzen gefallen ist, ein Resümee der Betriebsprüfung ziehen. Halten Sie fest, wie groß die endgültige Nachzahlung ist. In unserem Beispiel 25.000 Euro und stellen Sie fest, dass damit 75.000 Euro (100.000 Euro abzüglich 25.000 Euro) für immer gewonnen wurden.

Nun geht es darum, mit Augenmaß, aber selbstbewusst die Honorarfrage aufzuwerfen. „Lieber Mandant, ist es für Sie in Ordnung, wenn wir jetzt das Honorar ansprechen?". Warten Sie das „Ja" ab. Es kommt sicher. „Ich schlage Ihnen für die vollständige Abwicklung

der – erfolgreichen – Betriebsprüfung ein Honorar von 10.000 Euro vor. Ist das in Ordnung für Sie?". Auch da können Sie mit einem „Ja" rechnen, und der Mandant wird noch hinzufügen „... danke, das war wirklich toll. Darf ich Sie zum Mittagessen einladen?"

Wichtigster Orientierungspunkt für den Honorarvorschlag ist die erzielte Ersparnis aus der Betriebsprüfung. Daneben zählen Faktoren wie der reibungslose Ablauf, Ihre persönliche Unterstützung, Ihr Engagement und natürlich die gelungene Kommunikation vor und während der Betriebsprüfung. Um die Angemessenheit Ihres Honorierungsvorschlags zu überprüfen, werfen Sie doch vor der Schlussbesprechung einfach einmal einen Blick in Ihre Leistungserfassung. Meist wird das jedoch zur Folge haben, dass Sie sich gar nicht trauen, ein höheres Honorar zu verlangen. Bei erfolgreichen Betriebsprüfungen liegen Sie auf Grund der Stundensätze vermutlich weit unter dem Wert, den der Mandant zu zahlen bereit ist!

Noch am gleichen Tag sollten Sie dann die Honorarnote für die Betriebsprüfung an den Mandanten schicken. Warten Sie nicht auf den Bericht des Betriebsprüfers und/oder die Prüfungsbescheide. Der Wert der Betriebsprüfung nimmt – aus der Sicht des Mandanten – mit jedem Tag dramatisch ab.

Wenn Sie die oben beschriebene Vorgehensweise mit der noch häufig anzutreffenden Praxis vergleichen, nach der

- Steuerberater das Risiko einer Betriebsprüfung nicht kommunizieren,
- alle Anstrengungen und Diskussionen während der Betriebsprüfung vom Mandanten ferngehalten werden,
- der Mandant nichts vom Engagement seines Steuerberaters spürt,
- nicht einmal bei der Schlussbesprechung der Nutzen der Betreuungsleistungen bewusst gemacht wird,
- der Mandant die Honorarnote drei Monate nach der Prüfung unmittelbar nach dem Eingang der Prüfungsbescheide erhält,
- wird deutlich, dass Sie in diesem Fall kein angemessenes Honorar rechtfertigen können.

Ein kleiner Tipp zum Schluss: Sollten Sie eine Schlussbesprechung ohne den Mandanten abgewickelt haben und sollte diese sehr gut gelaufen sein, dann rufen Sie Ihren Mandanten an. Vielleicht wählen Sie folgende Dramaturgie für das Honorargespräch: „Lieber Mandant, die Prüfung ist abgeschlossen. Sie ist gut gelaufen. Möchten Sie das Ergebnis wissen? Die Gesamtbelastung aus der Betriebsprüfung beträgt 4.000 Euro." Der Mandant wird mit allergrößter Wahrscheinlichkeit froh sein, dass die Prüfung nun beendet ist. Den genannten Betrag akzeptiert er meist ohne mit der Wimper zu zucken. Setzen Sie dann etwa wie folgt fort: „Möchten Sie auch wissen, wie sich die Gesamtbelastung zusammensetzt? Nachzahlung 2.500 Euro und Honorar 1.500 Euro."

Für Zufriedenheit sorgen

Studien belegen es immer wieder aufs Neue: Allein die Tatsache, dass Kunden nach ihrer Zufriedenheit gefragt werden, erhöht deren Zufriedenheit mit dem erworbenen Produkt bzw. der konsumierten Dienstleistung.

Deshalb sollten Sie nicht nur am Ende, sondern auch während der Betriebsprüfung den Mandanten immer wieder einmal fragen, ob die Prüfung aus seiner Sicht gut verläuft, ob er Wünsche an Sie hat und was Sie noch für seine Zufriedenheit tun können. Sie setzen damit ein Zeichen für Ihren unermüdlichen Einsatz und eröffnen sich dadurch zugleich die Chance, eine wirklich perfekte Betriebsprüfung hinzulegen. Das allein würde als Argument für eine regelmäßige Abfrage der Zufriedenheit während einer Betriebsprüfung ausreichen. Es gibt aber noch einen zweiten, sehr triftigen Grund: Sie forcieren damit Weiterempfehlungen! Schon oben wurde darauf hingewiesen, dass Mandanten während einer Betriebsprüfung mit Unternehmerkollegen mehr und häufiger über ihren Steuerberater sprechen, als sie das sonst tun. Machen Sie also Ihr Engagement für den Mandanten spürbar und geben Sie ihm dadurch die Gelegenheit, Ihr vorbildliches Verhalten gegenüber potenziellen Neumandanten hervorzuheben.

Lust auf Betriebsprüfungen?

Ganz wichtig für Ihre innere Einstellung zu der Bedeutung der kommunikativen Aspekte Ihrer Betriebsprüfung ist der Ausgangspunkt für jede Verbesserung im Rahmen der Leistungserbringung. Denn jede Betriebsprüfung bietet enorme Chancen, die Qualitäten der Kanzlei ins Schaufenster zu stellen. Durch eine professionelle Kommunikation nutzen Sie diese Chancen nach dem Motto: „Tue Gutes und rede darüber!" ■

StB*Mag* Download-Service

StB*Mag* Leser können im Internet unter
www.steuerberater-magazin.de
folgende Datei herunterladen:

– Mandanten-Info-Blatt für Betriebsprüfungen

Alternativ bieten wir für PDF- oder Word-Dateien den NWB Volltextservice:
E-Mail: bibliothek@nwb.de,
Telefon: 02323 141–970, Fax: 02323 141–172.