Honorargestaltung

Die 4 Honorar-Emotionen des Mandanten

Emotionen spielen in jedem Kaufprozess eine wichtige, wenn nicht die wichtigste Rolle. Kaufentscheidungen werden meist „aus dem Bauch heraus“ getroffen und im Nachhinein rationalisiert, d.h. mit guten Argumenten begründet. Den Kaufprozess zu verstehen, bedeutet, die Gefühle des Käufers zu verstehen. Mandantenorientierte Honorargestaltung beinhaltet, die Honorargefühle des Mandanten zu kennen und darauf passend zu reagieren. Im Wesentlichen sind es 4 Emotionen, die bei jedem Mandanten und bei jeder Auftragserteilung, allerdings in unterschiedlicher Ausprägung, vorkommen.

1. Honorarunsicherheit

Honorarunsicherheit lässt sich durch Honorarvereinbarungen fast vollständig vermeiden. Solange Sie nicht im Voraus das Honorar klären, haben Sie keine Chance, dem Mandanten sein unsicheres Gefühl in Bezug auf das Steuerberatungshonorar zu nehmen. Sie haben damit auch keine weitere Gelegenheit, auf die anderen 3 Honorar-Emotionen zu reagieren. Die Möglichkeit, auf Honorar-Emotionen professionell reagieren zu können, ist daher – neben vielen weiteren Gründen – ein Grund, Honorare immer im Vorhinein zu vereinbaren.

2. Honorarwiderstand

Darunter versteht man den sprichwörtlichen „Preisetiketten-Schock“, den wir alle kennen, wenn wir z.B. in einem Kaufhaus den Blick auf das Preisetikett eines wirklich hochwertigen, tollen und interessanten Artikels werfen. Mit dieser Honorar-Emotion ist man immer konfrontiert. Sie ist eine vollkommen natürliche Reaktion. Der Honorarwiderstand des Mandanten ist leicht zu erkennen, da er immer am Beginn der Auftrags- bzw. Honorarverhandlungen zu Tage tritt. Der beste Weg, den Honorarwiderstand zu verringern oder ganz zu beseitigen, ist, den Wert und Nutzen Ihrer Leistung ausreichend und umfassend darzustellen. Der Honorarwiderstand in Form des „Preisetiketten-Schocks“ ist, konsequent gedacht, eine „gesunde“ Emotion. Durch das Aussprechen Ihres (hohen) Honorars erkennen Sie, ob der Mandant bereit ist, den Wert Ihrer Leistung zu schätzen. Tut er das nämlich nicht, stellt sich die Frage, ob Sie den Mandanten betreuen bzw. den Auftrag annehmen sollten.

3. Honorarunbehagen

Nach der Vereinbarung eines Fixhonorars besteht genauso wie nach jeder größeren Anschaffung die Sorge, die richtige Entscheidung getroffen zu haben. Die vielen Werbeeinschaltungen der führenden Automarken zielen vor allem auf bestehende Kunden ab, die durch die Anzeigen in ihrer bereits getroffenen Kaufentscheidung bestärkt werden sollten. Dem möglichen Honorarunbehagen Ihrer Mandanten nach einer Fixhonorarvereinbarung können Sie am besten dadurch begegnen, dass Sie sich nach der Auftragserteilung besonders bemühen, sich um den Mandanten kümmern, ihn von sich aus kontaktieren, ihm vermitteln, dass Sie sich anstrengen und er die richtige Entscheidung getroffen hat. Eine Zufriedenheitsgarantie ist ein weiterer Baustein, um das Honorarunbehagen des Mandanten nach der Auftragserteilung zu reduzieren.

4. Zahlungswiderstand

Wer bezahlt denn schon wirklich gerne seine Rechnungen? Der Zahlungswiderstand ist das schlichte Herausschieben der Banküberweisung. Je weniger Sie gegen die anderen 3 Honorar-Emotionen unternommen haben, desto größer ist der Zahlungswiderstand des Mandanten. Eine Verringerung des Zahlungswiderstands erreichen Sie in erster Linie durch promptes Abrechnen Ihrer Leistungen. Spätes Fakturieren ist für den Mandanten eine Einladung zu spätem Bezahlen Ihres Honorars! Eine weitere Verringerung des Zahlungswiderstands erreichen Sie, wenn Sie den Mandanten bei den Zahlungsmodalitäten einbeziehen. Die Fixhonorarvereinbarung sollte daher auch die Zahlungsbedingungen nach Absprache mit dem Mandanten enthalten. Die stärkste Wirkung gegen den Zah-

lungswiderstand hat selbstverständlich eine Einzugsermächtigung bzw. ein Bankeinzug. Dieses Instrument wird m.E. immer noch zu wenig eingesetzt. Die Ursache dafür ist die unbegründete Angst des Steuerberaters vor dem drohenden Mandantenverlust. Die Erfahrung zeigt allerdings, dass der Großteil der Mandanten keine Abneigung gegen eine Einzugsermächtigung hat.

Beratungshinweis
Mandantenorientierte Honorargestaltung hat sehr viel mehr mit Emotionen zu tun, als es den Eindruck macht. Genauso wie „Preisfindung eine Kunst“ ist und Sie dafür ein „Gespür“ benötigen, sind erfolgreiche Honorargespräche vom Gespür für die Gefühle des Mandanten geprägt.

Autor: Stefan Lami, Landeck
(www.stefanlami.com)