

HONORARPOLITIK

Transparente Honorare schaffen Zufriedenheit

von StB Christian Hansen, Schleswig/Süderbrarup, www.tax eagle.de

| Plattformen wie www.get-it-fair.de haben sich auf die Anfechtung von Steuerberaterhonoraren spezialisiert. Sie stoßen damit gezielt in eine Lücke. Der Mandant selbst kann die Rechnung meist nicht prüfen und einen Anwalt zu beauftragen, wäre zu teuer. Also bieten sie an, die Rechnungen zu prüfen, und lassen sich im Erfolgsfall bezahlen – im Fall von www.get-it-fair.de sind das 25 % des überzahlten Honorars. Da helfen nur zwei Dinge: schriftliche Honorarvereinbarungen und größtmögliche Transparenz beim Honorar. |

Mit der Situation heute ist niemandem gedient

Kommt ein Mandant zu Ihnen und fragt nach dem Preis für eine Leistung, landet er in der Regel bei einem Mitarbeiter und bekommt zur Antwort: „Da muss ich den Chef fragen.“ Mit dieser Situation ist niemandem gedient:

- Der Mandant ist unzufrieden, denn er versteht nicht, warum ihm der Azubi in der Autowerkstatt sofort sagen kann, was ein Reifenwechsel kostet, er aber beim Steuerberater im schlimmsten Fall eine Woche auf ein schriftliches Angebot warten soll.
- Der Mitarbeiter ist unzufrieden, denn er spürt, dass er in dieser Situation nicht kompetent wirkt, obwohl er doch eigentlich dem Mandanten helfen möchte.
- Der Steuerberater ist unzufrieden, denn mit dieser Anfrage landet eine weitere (nicht abrechenbare) Aufgabe auf seinem schon vollen Schreibtisch.

Erstellen Sie einen Dienstleistungskatalog

In welcher Branche schreibt der Chef heute die Angebote noch selbst? Die Zeit dafür, jedes Mal zur StBVV zu greifen um mit Gebührenarten und Zehntel-Sätzen zu jonglieren, kann der Steuerberater sinnvoller einsetzen. Die Lösung ist ein Verzeichnis der von der Kanzlei angebotenen Dienstleistungen mit Richtpreisen („Dienstleistungskatalog“). Der Dienstleistungskatalog lässt sich so aufbauen, dass der Mitarbeiter in unserem Eingangsbeispiel dem Mandanten schnell eine zuverlässige „Hausnummer“ nennen kann.

Verbinden Sie den Katalog mit einem Honorarrechner

Die Idee eines Honorarrechners ist es, die Mitarbeiter mit nur wenigen Eingaben zu befähigen, das Honorar für die Kanzleileistungen zu ermitteln. Sie können sogar noch einen Schritt weiter gehen und den Dienstleistungskatalog und den Honorarrechner auf der Kanzleiwebsite veröffentlichen. So ermöglichen Sie absolute Preistransparenz und der Mandant erhält keine „Überraschungs“-Rechnungen mehr.

Es gibt in dieser Situation nur Verlierer

Ein bisschen wie im Restaurant ...

... nur kennt man die Rechnung schon vorher

So haben wir das in unserer Kanzlei gelöst

Unsere Kanzlei hat einen eigenen Honorarrechner seit dem Jahr 2014 in der Kanzlei-Praxis und auch auf der Website im Einsatz (www.smarteagle.de). Die Idee dafür kam nach einem Besuch bei Stefan Lami in Österreich. Grundlage ist wie beschrieben ein Dienstleistungskatalog. Er enthält die „Standard-Leistungen“ Finanzbuchhaltung, Lohnbuchhaltung, Jahresabschluss und Steuererklärungen und die Zusatzleistungen unserer Kanzlei. So kann sich der Mandant individuell seine Dienstleistung bei uns zusammenstellen. Die Sonderleistungen werden dabei sichtbar bepreist, sodass der Mandant auch ein Wertempfinden für diese Leistungen erhält. Der Steuerberater muss lediglich das Angebot überprüfen und freigeben.

Hinzu kommen „Extras“ wie

- „Eilzuschlag“ bei kurzfristiger Bearbeitung von Einkommensteuer- oder Jahresabschlussfällen, die trotz Erinnerung die Unterlagen erst wieder auf den letzten Drücker eingereicht haben,
- Extra-Gebühr für Überweisung, da die Kanzlei alle Honorare gerne per Lastschrift einzieht,
- Abendterminaufschlag für späte Termine,
- Aufschlag für zu späte Einreichung von Buchhaltungsunterlagen.

Wir rechnen diese Aufschläge in der Praxis jedoch so gut wie nie ab. Denn die Mandanten sind durch die gesonderte Bepreisung sensibilisiert und halten sich so ganz schnell an die Kanzleiregeln. Dies führte zu einer deutlichen Entspannung der Mitarbeiter rund um die kritischen Fertigstellungstermine.

Nachdem sich der Mandant sein Menü zusammengestellt und seine Auswahl bestätigt hat, wandern zum einen die Daten in unsere Stammdatenverwaltung und zum anderen wird ein vollständiger Steuerberatungsvertrag generiert. Die Vergütung gilt dann für ein Jahr als vereinbart. Jedes Jahr nach Abschluss der Finanzbuchhaltung Dezember bereiten die Mitarbeiter eine neue Honorarvereinbarung für diese Leistung vor und lassen diese von Ihren Mandanten unterzeichnen. Durch die Verwendung einer einzigen Grundformel ist es der Kanzlei ferner möglich, mit nur einer einzigen Eingabe den Preis für z.B. die Finanzbuchhaltung um x-Prozent zu erhöhen. Eine Honorardiskussion hat es bei einer solch transparenten Preispolitik in der Kanzlei noch nicht gegeben. Im Gegenteil, Mandant und Mitarbeiter bekommen ein Tool an die Hand, das klar und einfach zu bedienen ist und nicht durch komplexe Zehntel-Berechnungen beeinflusst wird.

FAZIT | Wenn andere wie www.get-it-fair.de ein Geschäftsmodell darin sehen, Steuerberater-Honorare anzugreifen, dann sollten wir Steuerberater dieselben technischen Möglichkeiten nutzen, um unsere Honorare unangreifbar zu machen.

■ www.smarteagle.de

Übrigens können auch Sie unsere Lösung nutzen. Unter www.smarteagle.de können Sie sich nicht nur informieren, sondern den Honorarrechner auch testen. Wenn Sie Fragen haben, kontaktieren Sie mich bitte.

Extras mit
erzieherischem
Nebeneffekt

Einbindung in die
Kanzleisysteme