

## KANZLEISTEUERUNG

## Der TEAM-Ansatz, Teil 1: Termine – nicht eilig, aber bitte sofort

von StBin Dipl.-Kffr. Cordula Schneider, Dortmund

| Die fachliche Qualität Ihrer Arbeit setzen Ihre Mandanten als gegeben voraus – und sind i. d. R. ja auch gar nicht in der Lage, diese zu beurteilen. Ausschlaggebend für eine professionelle und erfolgreiche Zusammenarbeit sind also andere Faktoren, die man auch als TEAM-Faktoren bezeichnen kann: Termine, Erreichbarkeit, (pro)aktive Beratung, (menschliches) Miteinander. KP stellt Ihnen echte TEAM-Arbeit bei der Vereinbarung, Einhaltung und Durchführung von Terminen vor. |

### TEAM: auf gute Zusammenarbeit

Um die Zusammenarbeit mit den Mandanten gut und auf Augenhöhe zu gestalten, gibt es vier Bereiche, in denen Sie punkten können:

- Termine – nicht eilig, aber bitte sofort
- Erreichbarkeit – immer für Sie da
- (Pro)aktive Beratung – Sie sind bei uns immer präsent
- (Menschliches) Miteinander – Small Talk ist nur die halbe Miete

Gute Zusammenarbeit meint hier: persönlich wertschätzend und professionell, also zielorientiert. Auf Augenhöhe bedeutet aber nicht, jede Mandantenerwartung zu erfüllen. Es geht vielmehr darum, die gegenseitigen Spielregeln der Zusammenarbeit festzulegen. Sie erfragen die Mandantenerwartungen und entscheiden dann, welche davon Sie erfüllen können und wollen und was der Mandant von seiner Seite dazu tun muss, damit das funktioniert. So weiß jeder, was er vom anderen erwarten kann.

### Alles dreht sich um Termine

Vertrauen kommt von Verlässlichkeit. Der Mandant beurteilt die Kanzlei danach, wie gut die Vereinbarung, die Einhaltung und die Durchführung von Terminen funktioniert. Das betrifft auch die Einhaltung von Fristen und genannten Fertigstellungsterminen.

### Vereinbarung von Terminen

Bei der Vereinbarung von Terminen stellen sich gleich mehrere Fragen.

#### Wie einfach bekommt der Mandant einen Termin?

- Wie gut ist das Sekretariat informiert, um zuverlässig Termine zu vergeben?
- Kann der Mandant den Termin in einem Telefonat/einer E-Mail sofort klären oder muss er zurückgerufen werden?
- Im Falle des Rückrufs: Wie schnell wird der Mandant zurückgerufen?
- Gibt es eine schriftliche Bestätigung des Termins?

Vier Bereiche für gute Zusammenarbeit

Jeder sollte wissen, was er vom anderen erwarten kann

Vertrauen kommt von Verlässlichkeit

Wie wird die Terminanfrage bearbeitet?

**PRAXISHINWEIS** | Schicken Sie Ihren Mandanten eine Terminbestätigung per Mail. Erinnern Sie ihn kurz vorher per SMS. Die Königsdisziplin wäre eine Online-Termin-Vereinbarungsmöglichkeit auf Ihrer Website – vielleicht zumindest für einen Beratungstag in der Woche.

### Wie schnell bekommt der Mandant einen Termin?

Bei „normalen“ Fragen erwartet der Mandant einen Termin innerhalb einer Woche. Nicht eher, nicht sofort? Nein, tatsächlich nicht. Im Leben Ihres Mandanten gibt es tatsächlich wichtigere Dinge als Steuern. Sie haben aber auch Mandanten, die immer alles und sofort haben wollen? Das liegt manchmal in der Persönlichkeit des Mandanten, manchmal aber auch einfach an der Unsicherheit bei der Bewertung der Sachlage. Der Mandant weiß auf dem Gebiet Steuern einfach nicht, was wirklich wichtig oder dringend ist und was nicht. Also geht er auf Nummer sicher. Ihre Aufgabe als Profi ist es dann, dem Mandanten bei der Priorisierung zu helfen und ihn zu beruhigen, dass Sie sich darum kümmern. Probieren Sie es aus. Wenn es tatsächlich einmal schneller gehen soll, kann ein Telefontermin die Alternative sein.

**PRAXISHINWEIS** | Reservieren Sie bestimmte Blöcke in Ihrem Kalender für Mandantentermine, sodass das Sekretariat genug Freiraum hat, dem Mandanten baldmöglichst einen Termin anzubieten.

### Wird der Termin zuverlässig eingehalten?

Kommt es tatsächlich einmal zur Absage eines Termins, was selbstverständlich die Ausnahme sein sollte, sollte dem Mandanten rechtzeitig ein entsprechender Ersatztermin angeboten werden.

### Wie werden Fristen eingehalten?

Mahnungen oder Erinnerungen an die Abgabe der Steuererklärungen sind für den Mandanten purer Stress. Kann die Kanzlei eine der externen Fristen (FA, Bank etc.) nicht einhalten, sollte sie den Mandanten zumindest aktiv informieren, bevor diesem die Mahnung des Externen ins Haus flattert.

### Status quo – wie weit ist der Auftrag?

Bei jedem Online-Einkauf kann der Mandant heute nachverfolgen, wo das Paket sich gerade auf dem Weg zu ihm befindet und wann er mit der Lieferung rechnen kann. Über den Arbeitsfortschritt seines Auftrags bei Ihnen sollte er ebenfalls informiert sein.

**PRAXISHINWEIS** | Schicken Sie Ihrem Mandanten eine Empfangsbestätigung, wenn er Unterlagen für seine Bilanz/Steuererklärung einreicht. Verbinden Sie diese mit einer Aussage dazu, wann er mit der Bearbeitung bzw. den Ergebnissen rechnen kann. Klare Zusagen an den Mandanten kennzeichnen den guten Kanzleiservice. Drücken Sie sich nicht davor – nach dem Motto: „Wenn wir keinen Termin benennen, können wir ihn auch nicht versäumen.“

Bei normalen Fragen erwarten Mandanten Termine innerhalb von einer Woche

Im Ausnahmefall: rechtzeitig Ersatztermin anbieten

Auftragsverfolgung bietet Mandanten Sicherheit

## Vorbereitung von Terminen

Insbesondere bei Beratungsterminen – z. B. der Bilanzbesprechung (besser: Strategiegespräch) – können Sie sich heute durch Professionalität positionieren. Denn in den meisten Kanzleien werden die folgenden Ideen bisher nicht umgesetzt.

### Inhalt

- Wird dem Mandanten gut erklärt, worum es in dem Termin geht (wenn die Kanzlei einen Termin wünscht)?
- Versucht die Kanzlei wirklich zu verstehen, worum es dem Mandanten geht (wenn er den Termin wünscht)?
- Erhält der Mandant vor dem Termin eine schriftliche Agenda und eine Checkliste, die er für die Vorbereitung seines Termins nutzen kann?

**PRAXISHINWEIS** | Schicken Sie Ihrem Mandanten vor der Bilanzbesprechung oder dem Beratungstermin eine Agenda mit den Themen, die Sie mit ihm besprechen wollen. Bitten Sie ihn, die Liste mit „seinen“ Themen zu ergänzen und Ihnen zurückzuschicken. Nicht jeder Mandant wird dies tun, aber allein die Möglichkeit macht einen guten Eindruck.

### Organisation

- Erhält der Mandant eine Anfahrtsbeschreibung/Adresse für das Navigationsgerät?
- Weiß er, wo er parken kann und wie viel Zeit er dafür einplanen sollte?

**PRAXISHINWEIS** | Gerade bei Neumandanten ist eine Terminbestätigung mit allen notwendigen Informationen bzgl. Anfahrt, Parkplatz und benötigten Unterlagen extrem wichtig.

### Zeitbedarf

Ist bekannt, wie viel Zeit für den vereinbarten Termin zur Verfügung steht? Weiß der Mandant im Vorfeld, wie lange der Termin dauern wird, fällt Ihnen der Gesprächsabschluss leichter. Wenn Sie den Praxishinweis mit der Agenda umgesetzt haben, fällt es Ihnen zudem leichter, den Zeitbedarf zu schätzen. Der Satz in der schriftlichen Bestätigung könnte z. B. lauten: „Wir freuen uns, wenn Sie sich ca. 1,5 Stunden Zeit nehmen.“

## Durchführung von Terminen

Auch für die Durchführung von Terminen gibt es wesentliche Stellschrauben, anhand derer dem Mandanten ein positives Gefühl vermittelt werden kann.

### Empfang

- Weiß das Sekretariat Bescheid und begrüßt den Mandanten mit Namen?
- Wie lange muss der Mandant warten (möglichst höchstens fünf Minuten)?
- Wo muss er warten (Flur/Besprechungszimmer)?
- Wie „schön“ ist es an diesem Ort?

Gesprächsinhalte klären und schriftlich festhalten

„Wir freuen uns, wenn Sie sich ca. 1,5 Stunden Zeit nehmen“

Empfang vermittelt den ersten Eindruck

### Besprechungszimmer/Wartebereich

- Wie wohl kann sich der Mandant hier fühlen?
- Wie professionell/modern wirkt der Raum (hell, freundlich, keine verstaubten Regale mit Fachliteratur)? Berufserfahrung wird vom Mandanten nicht am Alter der Büromöbel gemessen.
- Gibt es frischen Kaffee oder abgestandenen aus der Thermoskanne?
- Gehen Sie einmal auf die Mandanten-Toilette. Ist sie gut beleuchtet und gelüftet?

### Abwicklung

- Ist der Berater/Mitarbeiter gut vorbereitet?
- Werden professionelle Visualisierungsmethoden genutzt (Flipchart, Beamer, Bildschirm)?
- Wird die Agenda eingehalten?
- Wird die vereinbarte Zeit eingehalten?

**PRAXISHINWEIS** | Setzen Sie sich im Besprechungszimmer auf einen Platz, von dem aus Sie unauffällig eine Wanduhr beobachten können.

### Nachbereitung von Terminen

Eine Besprechung ohne To-do-Liste ist eine nette Plauderei. Sie haben mit dem Mandanten über eine Beratung (Altersvorsorge, Liquiditätsplanung, Nachfolge, ...) gesprochen? Ohne konkrete To-do-Liste mit den nächsten Schritten ist die Gefahr groß, dass das Projekt „im Sande verläuft“.

**PRAXISHINWEIS** | Schicken Sie Ihrem Mandanten nach einem Besprechungstermin eine kurze E-Mail, in der Sie sich für das angenehme Gespräch bedanken. Hängen Sie eine To-do-Liste an, in der vermerkt ist, wer von Ihnen welche Aufgaben erledigen bzw. welche Unterlagen erstellen oder einreichen muss, damit Ihr Beratungsprojekt weiter voranschreitet.

Nachbereitung heißt aber auch, die Informationen, die sich aus dem Mandantengespräch ergeben, an die Personen in der Kanzlei zu verteilen, die mit dem Mandanten zu tun haben. Überlegen Sie dabei einmal aus Kundensicht: Als wie professionell würden Sie die Zusammenarbeit empfinden, wenn Sie dem dritten Mitarbeiter eines Callcenters Ihre Geschichte erneut erzählen müssten?

**FAZIT** | Ihr Mandant beurteilt die Kanzlei weniger nach fachlicher Qualität, denn diese ist für ihn meistens gar nicht oder nur schwer einschätzbar. Er sucht sich andere Kriterien. Beweisen Sie Ihrem Mandanten in der täglichen Zusammenarbeit immer wieder, dass er sich nicht nur die „netteste“, sondern auch die professionellste Kanzlei ausgesucht hat. Gerade die persönlichen Gesprächstermine werden in unserer schnellen Welt immer wertvoller. Bieten Sie Ihrem Mandanten bei dieser Gelegenheit ein herausragendes Kundenerlebnis.

Sorgfalt im Außen-  
auftritt steht für  
Sorgfalt bei der  
Arbeit

Besprechung ohne  
To-do-Liste ist eine  
nette Plauderei

Informationen an  
die betroffenen  
Kanzleimitarbeiter  
verteilen