

KOLUMNE

Machen Sie Ihre Mandanten zu Fans!

von StBin Claudia B. Volz, Westerstede, www.steuerberaterin-volz.de

| Ein Fan ist ein begeisterter Anhänger. Fans findet man z. B. im Sport. Sie gehen zu allen Spielen und mit dem Verein durch dick und dünn; denn sie haben eine überragende emotionale Bindung an ihren Verein. Die meisten bleiben dem Verein ein Leben lang treu. Aus Sicht der Vereine sind Fans Gold wert. Sie bezahlen für die Fan-Tasse 9,99 EUR statt 99 ct. und sorgen für noch mehr Fans, wenn sie das Bett des Filius mit der Klub-Bettwäsche beziehen. Lässt sich dieses „Fan-Prinzip“ in Zeiten schwindender Mandantenbindung nicht vielleicht auch auf die Steuerberatung anwenden? |

Mandantenzufriedenheit bedeutet nicht Bindung

Viel wird in der Steuerberatung über Mandantenzufriedenheit gesprochen und geschrieben. Doch selbst zufriedene Mandanten sind grundsätzlich wechselbereit. Zufriedenheit ist also nicht der einzige Maßstab, wie Becker und Daschmann („Das Fan-Prinzip“, Springer 2016) nachgewiesen haben. Denn Zufriedenheit beruht zu einem großen Teil auf der Leistung. Fans hingegen steigen mit ihrem Verein sogar eine Liga ab und bleiben zumindest loyal. In einem Markt mit prinzipiell gleichartigen Leistungen macht die emotionale Bindung an den Anbieter daher den Unterschied. Der Anbieter muss den Kunden für sich begeistern.

■ Das begeistert Mandanten

- Authentizität und Transparenz
- Zuverlässige Kommunikation und Erreichbarkeit
- Versprechen einlösen und Erwartungen übertreffen
- Zeitersparnis und Flexibilität durch „wartungsarme“ Prozesse
- Eine innovative Kanzlei, die auf dem neuesten Stand oder sogar überdurchschnittlich fortschrittlich ist und digital arbeitet
- Überprüfbarkeit durch Auszeichnungen, ähnlich wie eine TÜV-Plakette

Paradoxerweise ist hier gerade der konsequente Einsatz digitaler Möglichkeiten hilfreich, die sonst eher als unpersönlich wahrgenommen werden. Wer als Steuerberater digitale, nachvollziehbare, aufeinander abgestimmte interne und externe Prozesse nutzt, hat die Mittel, Mandantenwünsche besser zu erkennen und rascher umzusetzen. Der anspruchsvolle Mandant erkennt diesen Dienstleistungsmehrwert. Durch dieses Alleinstellungsmerkmal der Steuerkanzlei wird er zum zufriedenen Mandanten und treuen Fan.

■ Auf den Punkt gebracht

Legen Sie bei Ihren Mandanten den Fokus auf deren Interessen und Bedürfnisse. Werden Sie sich über die Erwartungen Ihrer Mandanten klar und versuchen Sie diese Erwartungen – wo immer möglich – ein klein wenig überzuerfüllen. Konsequente digitale Prozesse verschaffen Ihnen dafür den notwendigen Freiraum.

Mandantenzufriedenheit, Mandantenbindung

Digitalisierung als Schlüssel

Know and surprise thy customer!