Auf gute Zusammenarbeit

Den neuen Klienten begeistern



Inhaltsverzeichnis

[1 Einleitung 1](#_Toc386031703)

[2 Erstkontakt 2](#_Toc386031704)

[2.1 Wie verhalten wir uns beim Erstanruf 2](#_Toc386031705)

[2.1.1 Wie es nicht ablaufen darf 2](#_Toc386031706)

[2.1.2 Unsere Vorgangsweise 3](#_Toc386031707)

[2.2 Nach dem Erstanruf 5](#_Toc386031708)

[2.2.1 Dankeschreiben an den interessierten Klienten 5](#_Toc386031709)

[2.2.2 Fragebogen „Erstgespräch“ 5](#_Toc386031710)

[2.2.3 Anfahrtsbeschreibung und Parkmöglichkeiten 5](#_Toc386031711)

[2.2.4 Vorbereitung! Vorbereitung! 6](#_Toc386031712)

[3 Erstgespräch 7](#_Toc386031713)

[3.1 Wir planen das Gespräch 8](#_Toc386031714)

[3.1.1 Checkliste „Erstgespräch“ 8](#_Toc386031715)

[4 Nach dem Erstgespräch 9](#_Toc386031716)

[4.1 Ein neuer Klient – ist er qualifiziert für unsere Kanzlei? 9](#_Toc386031717)

[4.1.1 Stufe 1: Klären wir die Frage „Kann der Klient unser Honorar bezahlen?“ 9](#_Toc386031718)

[4.1.2 Stufe 2: Klären wir die Frage „Will der Klient unser Honorar bezahlen?“ 10](#_Toc386031719)

[4.1.3 Stufe 3: Klären wir die Frage „Wollen wir mit diesem Klienten zusammenarbeiten?“ 10](#_Toc386031720)

[4.1.4 Klientenauswahl und Kanzleientwicklung 11](#_Toc386031721)

[4.2 Interne Maßnahmen 12](#_Toc386031722)

[4.2.1 Wir bedanken uns für Weiterempfehlung 12](#_Toc386031723)

[4.2.2 Klientenakt 12](#_Toc386031724)

[4.2.3 Kanzleiinfoblatt/Stammdaten 12](#_Toc386031725)

[4.2.4 Unsere Partnerschaft 12](#_Toc386031726)

[4.3 Externe Maßnahmen 13](#_Toc386031727)

[4.3.1 Mitteilungen an die Behörden 13](#_Toc386031728)

[5 Betriebsbesichtigung 14](#_Toc386031729)

[5.1 Warum tun wir das? 14](#_Toc386031730)

[5.2 Verrechnen wir unseren Klienten den Zeitaufwand für diese Betriebsbesichtigung? NEIN!!! 14](#_Toc386031731)

[5.3 Wer von uns geht zu dieser Betriebsbesichtigung? 15](#_Toc386031732)

[5.4 Wie halten wir die gewonnenen Eindrücke bei dieser Betriebsbesichtigung fest? 15](#_Toc386031733)

[6 Checklisten, Fragebögen und Mustervorlagen 16](#_Toc386031734)

[6.1 Checkliste „Den neuen Klienten begeistern“ 16](#_Toc386031735)

[6.2 Dankeschreiben per Mail nach Erstkontakt per Telefon 18](#_Toc386031736)

[6.3 Fragebogen „Erstgespräch“ 19](#_Toc386031737)

[6.4 Checkliste „Erstgespräch“ 31](#_Toc386031738)

[6.5 Checkliste „Klientenauswahl“ 32](#_Toc386031739)

[6.6 Dankeschreiben für Weiterempfehlungen 33](#_Toc386031740)

[6.7 Brief „Unsere Partnerschaft“ 34](#_Toc386031741)

[6.8 Checkliste „Betriebsbesichtigung“ 38](#_Toc386031742)

# Einleitung

„Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck.“

Die Auswahl an fachlich kompetenten Kolleginnen und Kollegen in der Steuerberaterbranche ist groß. Alleine auf Grund dieser Tatsache sollte Ihnen der erste Kontakt mit einem möglichen neuen Klienten besonders wichtig und wertvoll sein. Viele Untersuchungen zeigen zudem ein eindeutiges Stimmungsbild: Die überwiegende Mehrzahl an Klienten kommt auf Empfehlung von Freunden, Bekannten oder Arbeitskollegen zu ihrem – *neuen* – Steuerberater. So gesehen, startet der erste Kontakt mit potentiellen Neuklienten beim perfekten Service Ihrer bestehenden Klienten. Ein neuer Klient kommt deshalb bereits mit einer Reihe anspruchsvoller Erwartungen bei Ihnen an.

Dieses Handbuch soll Ihnen mit einer breiten Palette an Werkzeugen helfen, diesen alles entscheidenden Startpunkt weiter zu professionalisieren und zu einem Erfolgslauf gemeinsam mit Ihrem neuen Klienten werden lassen.

Kanzleierfolg ist, mit Ausnahme von Einzelkämpferkanzleien, immer das Ergebnis von mehreren Beteiligten und das auf unterschiedlichsten Ebenen. Es wird viele Gelegenheiten geben, wo weniger Sie, als vielmehr ein Mitglied Ihres Teams den allerersten Kontakt mit einem neuen Klienten hat. Das Wissen um die Bedeutung dieses ersten Kontaktpunkts ist daher für alle in Ihrem Team wichtig. Denn nur im Zusammenspiel von Sekretariat, Sachbearbeitern und Beratern kann es gelingen, den neuen Klienten zu begeistern.

Wenn Sie die entsprechenden systematischen Abläufe für alle in der Kanzlei etabliert haben und die Wertschätzung neuer Klienten innerhalb Ihrer Kanzlei Kultur ist, kann der Erfolg nur noch folgen.

Gehen Sie‘s gemeinsam mit Ihrem Team an!

🗎 Siehe Muster 6.1: Checkliste „Den neuen Klienten begeistern“

# Erstkontakt

In sehr vielen Fällen wird der allererste Kontakt zu Ihnen und Ihrer Kanzlei über das Telefon laufen. Auch wenn viele Steuerberater mittlerweile hochprofessionelle Websites besitzen, so werden die Online-Formulare noch selten genutzt.

Es versteht sich daher von selbst, dass die Mitarbeiter, die eingehende Anrufe annehmen, das mit hoher Professionalität tun sollten. Entsprechende Telefonschulungen, ein professionelles Klienten-Managementsystem und gute Kenntnisse über die bestehenden Klienten sichern hier die Professionalität.

## Wie verhalten wir uns beim Erstanruf

### Wie es nicht ablaufen darf

**Neuer Klient ruft an:**

„Ich suche einen Steuerberater. Können Sie mir sagen, wie viel die Buchhaltung/Lohnverrechnung/Bilanz für meinen Betrieb bei Ihnen kostet?“

Kanzlei: a) „*Zurzeit ist niemand da, der Ihnen darüber Auskunft geben kann, bitte rufen Sie später wieder an.“*

oder b) *„Die BH-Zeile kostet EUR 1,40, die LV EUR 23,00, der Stundensatz beträgt…“*

**Was bei einer derartigen Reaktion in 90 % der Fälle passiert:**

Im Fall: a) Der potenzielle Klient ruft sofort bei einem anderen Steuerberater an und denkt nicht im Geringsten mehr daran, uns nochmals anzurufen, weil er sein Problem möglichst gleich gelöst haben möchte.

Im Fall: b) Der Klient antwortet „Danke, ich rühr mich wieder“, ruft in Wirklichkeit aber bei einem anderen Steuerberater an, bis er einen niedrigeren Preis hört.

### Unsere Vorgangsweise

Wir besprechen intern, wer in der Kanzlei potentielle Klienten auf das Herzlichste empfängt und wir stellen sicher, dass alle darüber Bescheid wissen. Besonders jene, die am Empfang oder im Sekretariat arbeiten, müssen wissen, an wen sie weiterverbinden können.

Auf dieses Ersttelefonat mit einem potenziellen Neu-Klienten ist bei uns Frau/Herr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ und auch alle Betreuer spezialisiert.

In vielen Kanzleien landet ein Erstanrufer bei der Empfangssekretärin, in diesem Fall reagiert diese wie folgt:

*„Vielen Dank, dass Sie sich für unsere Kanzlei interessieren. Ich verbinde Sie gerne mit Frau/Herrn* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*. Frau/Herr* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *informiert Sie gerne darüber, wie wir bei* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *[KANZLEI] die Zusammenarbeit zwischen Klient und Kanzlei gestalten.“*

Vorzugsweise wird das Gespräch mit Frau/Herrn \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ verbunden. Bei deren/dessen Verhinderung ist Frau/Herr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ der Ansprechpartner. Jedenfalls kündigt die Sekretärin bei ihrer Kollegin/ihrem Kollegen an, dass es sich um einen möglichen neuen Klienten der Kanzlei handeln könnte, damit wiederum diese/dieser das Gespräch entsprechend beginnen kann.

Wird ein ganz bestimmter Gesprächspartner verlangt (wegen einer Empfehlung), dann geht das Gespräch natürlich nach Möglichkeit an diesen, wiederum mit Vorankündigung bei wem es sich um den Anrufer handelt.

Das weiterführende Telefonat hat dann zwei klare Ziele:

1. Den Gesprächspartner auf das Herzlichste in der Kanzlei zu begrüßen.
2. Zu einer persönlichen Gesprächsvereinbarung mit dem potenziellen Neu-Klienten zu kommen.

Gelegentlich versucht ein neuer Klient, ein Preisgespräch zu führen. Wenn wir darauf jedoch einsteigen, z.B. einen Stundensatz von z.B. EUR XX nennen, besteht die große Gefahr, dass der Klient solange jemand anderen anruft, bis er einen geringeren Stundensatz hört. Die Frage nach dem Preis stellt der Klient übrigens oft auch nur, weil er nicht weiß, was er zuerst oder sonst fragen soll.

Wir können dem Preisgespräch erfolgreich dadurch begegnen, dass wir durch Fragestellungen an den Anrufer dessen **genaue** Anforderungen hinterfragen und im Telefonat auf deren termintreue und kompetente Erfüllung verweisen können. Meist ist einem Klienten die verlässliche Erfüllung seiner exakten Anforderungen wichtiger als geringfügige Preisunterschiede.

*„Über den Preis reden wir gerne persönlich mit Ihnen.“*

Ziel des Gespräches ist es dann aber, dass die Details in einem persönlichen Gespräch, das unbedingt beim Ersttelefonat vereinbart werden sollte, geklärt werden sollten und darauf aufsetzend **dann** auch Preise vereinbart werden.

Wir weisen darauf hin, dass das Erstgespräch gratis ist und vor allem dazu dient, einander kennen zu lernen und zu schauen, ob wir gut zusammen passen. Wir sprechen mit dem potenziellen Klienten über unser Ziel, seine Erwartungen so exakt wie möglich zu treffen und wir dafür einen **Fragebogen für das Erstgespräch** (🗎 Siehe Muster 6.3) einsetzen. Wir fragen nach seiner **E-Mail-Adresse** (bzw. Fax-Nummer), um ihm diesen Fragebogen zusammen mit einem Dankeschreiben zusenden zu können.

Wir vergessen auch nicht die **Telefonnummer** des potenziellen Klienten zu notieren (für etwaige Nachfragen oder für den Extremfall einer erforderlichen Terminverschiebung). Zumal der potenzielle Klient voraussichtlich zu diesem Termin das erste Mal zu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [KANZLEI] kommt, helfen wir ihm, uns möglichst leicht zu finden.

**Das Ende des Telefongesprächs:**

*„Vielen Dank nochmals, dass Sie sich für unsere Kanzlei interessieren. Wie besprochen, sende ich Ihnen unseren Fragebogen für das Erstgespräch per Mail zu. Der Fragebogen soll uns helfen, noch besser Ihre Erwartungen an uns zu kennen zu lernen. Je mehr Sie uns von Ihrer Situation anvertrauen, desto besser können wir uns auf das erste gemeinsame Gespräch vorbereiten. Sollten Sie in der Zwischenzeit noch weitere Fragen an mich haben, so freue ich mich, wenn Sie einfach auf mich zukommen. Ansonsten freue ich mich auf unseren Gesprächstermin am \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.“*

## Nach dem Erstanruf

Nach dem Erstanruf ist vor dem Erstgespräch!

Genauso professionell, wie der Erstanruf geführt worden ist, muss jetzt in der Kanzlei weiter gearbeitet werden. Dazu gehören das zeitnahe Versenden des bereits angekündigten E-Mails mit dem Fragebogen „Erstgespräch“ (🗎 Siehe Muster 6.3). Sollte der Klient den Postweg bevorzugen, so erfüllen wir ihm natürlich diesen Wunsch.

### Dankeschreiben an den interessierten Klienten

Wir lassen hier keine unnötige Zeit vergehen. Am besten versenden wir dieses E-Mail noch am selben Tag. Wir zeigen damit wahres Interesse und Ernsthaftigkeit, wenn es um die Zufriedenheit unserer Klienten geht.

🗎 Siehe Muster 6.2: Dankeschreiben per Mail nach Erstkontakt per Telefon

### Fragebogen „Erstgespräch“

Wir klären ab, welche Form der potenzielle Klient bevorzugt und versenden ihm den Fragebogen in seiner Lieblingsform. Nicht alle Klienten sind Technikfans, vielen ist auch heutzutage noch die bewährte Papierform lieber.

🗎 Siehe Muster 6.3: Fragebogen „Erstgespräch“

### Anfahrtsbeschreibung und Parkmöglichkeiten

Wir machen es für den potenziellen neuen Klienten so einfach wie möglich unsere Kanzlei und uns zu finden. Ein Link zu einem Routenplaner oder eine Anfahrtsskizze zum Ausdrucken kann dabei sehr hilfreich sein.

Auch Hinweise wie

* Wir arbeiten im X. Stock – benützen Sie gerne den Lift.
* Wir holen unsere Klienten sehr gerne beim Eingang ab – bitte verwenden Sie einfach die Türklingel an der Haupteingangstüre.
* Unsere Kanzlei liegt durch den Innenhof vor dem Straßenlärm geschützt in der zweiten Reihe. Unsere Türglocke finden Sie daher auch erst, nachdem Sie den Hof überquert haben
* Eine freundliche Überraschung: Am Tag unseres Gesprächs reservieren wir für Sie gerne einen Parkplatz – suchen Sie bitte nach Ihrem Namen.
* Unser Sekretariat erwartet Sie zum vereinbarten Termin. Bitte nennen Sie Ihren Namen und Frau \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ führt Sie direkt in das Besprechungszimmer.

machen es neuen Besuchern unserer Kanzlei bequem!

### Vorbereitung! Vorbereitung!

Auch ohne die Antworten aus dem Fragebogen, können wir bereits mit der Vorbereitung auf das Gespräch beginnen.

* Wir sammeln Informationen
* Wir fragen im Kreise der Mitarbeiter nach. Wenn wir Glück haben kennt jemand auf Grund privater Beziehungen den neuen potenziellen Klienten schon.
* Wenn wir schon wissen, aus welcher Branche er kommt, können wir eine aktuelle Branchenzeitung dazu lesen.
* Manche Unternehmen lassen sich vorab testen: Ein Besuch in einer Konditorei, einer Bäckerei, einer Metzgerei, etc. können eine sehr lustvolle dienstliche „Untersuchung“ sein.
* Gibt es möglicherweise eine Website, über die wir uns informieren können?
* Branchenregister, Firmenbuch…
* etc.

# Erstgespräch

Wir bereiten uns inhaltlich auf das Erstgespräch vor, indem wir den beantworteten Fragebogen für das Erstgespräch analysieren und versuchen, möglichst viel über den potenziellen Klienten und dessen Branche zu erfahren.

Wir geben alle nötigen Informationen auch an das Sekretariat weiter, damit der potenzielle neue Klient bereits mit Namen empfangen werden kann und so von Beginn an das Gefühl hat: **Ich bin hier willkommen!** Wir sorgen dafür, dass auch im Besprechungsraum alles für ein professionelles Gespräch vorbereitet wird.

* Unterlagen
* Folder, Broschüren…
* Begrüßungsmappe
* Visitenkarte
* Kanzleinews oder Steuernews bzw. Tipps
* Getränke
* Frische Luft ;-)

Das sollten wir bedenken: Auch wenn wir eine noch so schöne Hochglanzbroschüre haben, so lautet doch die Botschaft vieler Klienten: *„Ich brauche einen Menschen, der mir alles erklärt!“*

Der typische Inhalt einer Begrüßungs-Mappe für neue Klienten ist:

* Persönliche Visitenkarte des Gesprächspartners der Kanzlei
* Folder oder Übersichten über die besprochenen Dienstleistungen oder jene Dienstleistungen ,für die sich der neue Klient interessiert
* Kanzleinews oder Steuertipps
* Kanzleiblock, Kanzleikugelschreiber oder sonstige Give-Aways/Werbematerialien

Auch noch enthalten können im Anlassfall sein:

* Spezielle Informationen für Jungunternehmer
* Spezielle Angebote für Jungunternehmer aus der Kanzlei – falls vorhanden

## Wir planen das Gespräch

Gelungene Gespräche sind keineswegs Zufallsprodukte, sondern sorgfältige Vorbereitungsarbeit ist letztendlich erfolgsentscheidend. Das sollten wir bei jedem Gespräch ernst nehmen und damit laufend an unserer persönlichen Kompetenz arbeiten. Gerade die Anfangsphase eines Gesprächs ist ein solch erfolgsentscheidender Moment. Wir Menschen entscheiden uns nämlich genau in diesen ersten Minuten, ob wir uns wohl fühlen oder nicht. Die Antworten aus dem Fragebogen, sollten genügend Informationen enthalten, damit wir einen gelungenen Start hinlegen und dann einem roten Faden folgen können.

Menschen fühlen sich besonders wohl in Gesprächen, wenn ihnen zugehört wird und Sie ausreichend Gelegenheit bekommen, selbst aktiv an dem Gesprächsgeschehen teilnehmen zu können. Wir achten daher besonders beim Erstgespräch darauf, dass der potentielle neue Klient viel zum Sprechen kommt. Unser Ziel sollte es immer sein, möglichst viel über seine Erwartungen zu erfahren, um ihm dann auch eine individuell passende Beratung anbieten zu können. Nur wenn wir nämlich seine Anforderungen und Wünsche kennen, können wir mit unserer Arbeit und unseren Dienstleistungen für Zufriedenheit beim Klienten sorgen

Siehe Tool II:

„Jedes Gespräch zum Nutzen des Klienten – Die professionelle Klientenbesprechung“

### Checkliste „Erstgespräch“

Diese Checkliste enthält die wichtigsten Themenbereiche, die wir in einem Erstgespräch besprechen wollen. Natürlich müssen wir die einzelnen Themen den individuellen Bedürfnissen des Klienten anpassen. Keinesfalls „haken“ wir Thema für Thema in Gegenwart unseres Gesprächspartners ab.

* Broschüre
* Kanzlei-Tipps
* Visitenkarten
* Vollmacht
* Finanzamt-Fragebogen
* Buchhaltungsmappe
* Lohnverrechnungsmappe
* Jahresabschlussmappe
* Honorarstruktur

🗎 Siehe Muster 6.4: Checkliste „Erstgespräch“

# Nach dem Erstgespräch

## Ein neuer Klient – ist er qualifiziert für unsere Kanzlei?

Neben der Frage „Wer arbeitet in der Kanzlei?“ (also die Frage der Mitarbeiterauswahl) ist es genauso wichtig, sich mit der Frage „Für wen arbeitet die Kanzlei?“ auseinander zu setzen.

Viele Kanzleien investieren inzwischen sehr viel Zeit und Geld, um die richtigen Mitarbeiter zu finden. Mehrere Einstellungsgespräche werden geführt, es gibt einen Schnuppertag, das Team wird befragt und es wird eine Probezeit vereinbart. Das ist gut und wichtig, sodass man in diesem Bereich gar nicht genug tun kann. Vielfach wird in Kanzleien bei der Auswahl der Klienten nicht in diesem Ausmaß systematisch und zielgerichtet gearbeitet.

Eine praktische Vorgangsweise bei der Klientenauswahl bringt auch hier Sicherheit bei der Auswahl. Es handelt sich um ein 3-stufiges Verfahren, das sicherstellen soll, dass nur diejenigen Klienten aufgenommen werden, die wir wirklich betreuen möchten und durch die wir die Voraussetzungen für eine langfristig positive Entwicklung unseres Klientenstocks schaffen.

### Stufe 1: Klären wir die Frage „Kann der Klient unser Honorar bezahlen?“

Wer, wenn nicht wir als Steuerberater, kann das am besten beurteilen. Dabei geht es um:

* Überprüfung der Referenzen (Banken, Rechtsanwalt, Notar, Versicherungen etc.)
* Kontakt zum vorherigen Steuerberater (falls vorhanden), um möglichst viel darüber zu erfahren, warum das Auftragsverhältnis beendet wurde
* Check der finanziellen Situation (Jahresabschluss, andere Unterlagen)
* Überprüfung des Klienten beim Kreditschutzverband

Bei Unternehmensgründern stellt sich die Frage nach der Finanzierung der Gründung. Wir können darüber hinaus auch die Qualität des Businessplans überprüfen.

Sollten wir die Frage der Stufe 1 **nicht** mit Ja beantworten können, dann erübrigt sich jede weitere Vorgangsweise.

### Stufe 2: Klären wir die Frage „Will der Klient unser Honorar bezahlen?“

Diese Frage ist schon etwas schwieriger zu beantworten. Wir müssen uns mit dem Klienten auseinandersetzen und versuchen, möglichst viel über ihn zu erfahren.

Dabei geht es zum Beispiel um:

* Welche konkreten Erwartungen hat der Klient?
* Was sind die wichtigsten Probleme und Umstände im Leben und Unternehmen des Klienten?
* Können wir diese Erwartungen erfüllen?
* Welchen Wert haben die Dienstleistungen eines Steuerberaters für den Klienten?

In dieser Phase müssen wir unser Angebot präsentieren und gleichzeitig überprüfen, ob der potenzielle Klient dieses Angebot auch schätzt. Wir müssen herausfinden, ob der Klient lediglich ein Price-Shopper ist, der immer den billigsten Anbieter sucht, oder ob der Klient an einer dauerhaften für beide Teile erfolgsversprechenden Beziehung interessiert ist.

Eine Möglichkeit, die Zahlungsbereitschaft des Klienten festzustellen, ist eine (kleine) Anzahlung festzusetzen, bevor wir mit der Arbeit beginnen. Es geht dabei nicht darum, dass wir dadurch eine Vorfinanzierung unserer Ausgaben erreichen, sondern mehr um die symbolische Bedeutung.

Wenn wir keine Anzahlung festsetzen möchten, sorgen wir dafür, dass wir sehr rasch die erste Honorarnote stellen. Damit können wir die Zahlungsbereitschaft des Klienten überprüfen. Sollte der Klient die erste Honorarnote nicht pünktlich bezahlen, müssen wir aktiv werden. Wenn wir schon zu Beginn nachlässig sind, dann werden wir beim Klienten den Eindruck erwecken, dass Zahlungsziele beim Steuerberater nicht so wichtig sind.

### Stufe 3: Klären wir die Frage „Wollen wir mit diesem Klienten zusammenarbeiten?“

Hat der Klient die ersten beiden Phasen des Selektionsprozesses bestanden, sollten Sie sich fragen, ob Sie tatsächlich mit diesem Klienten zusammenarbeiten wollen. Anhand der Checkliste zur Klientenauswahl können wir das überprüfen.

🗎 Siehe Muster 6.5: Checkliste „Klientenauswahl“

Diese Checkliste bearbeiten wir **keinesfalls** in Anwesenheit des Klienten, sondern diese Fragen beantworten wir nach dem ersten Gespräch für uns selbst. Der Klient ist jedenfalls qualifiziert, wenn er mehr als 8 Ja-Antworten erhält. Sollte er weniger als 5 Ja-Antworten erhalten, wird die Betreuung dieses Klienten schwierig und wir werden die Zusammenarbeit ablehnen. Zwischen 5 und 8 Ja müssen wir die Bedeutung der Kriterien gewichten und im Einzelfall entscheiden.

Die Verwendung dieser Checkliste hilft uns, unsere Klientenliste zu verbessern. Unsere Kanzlei ist unsere Klientenliste. Unsere derzeitigen Klienten sind die Folge aller bisher getroffenen Entscheidungen bei der Auswahl unserer Klienten.

Diese Checkliste kann auch für die Klientenanalyse eingesetzt werden. Wir überprüfen damit unsere bestehenden Klienten hinsichtlich der oben genannten Kriterien. Klienten mit weniger als 5 Ja-Antworten werden wir sehr kritisch beobachten, Klienten mit nur 3 Ja-Antworten oder weniger sind D-Klienten, von denen wir uns jedenfalls trennen sollten.

### Klientenauswahl und Kanzleientwicklung

Der Zusammenhang zwischen Klientenauswahl und Kanzleientwicklung ist unbestritten. Die Klientenauswahl ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

* Unsere Kanzlei kann nur so gut sein wie unsere Klientenliste.
* Wir können nur besser werden, wenn wir bessere Klienten haben.
* Schlechte Klienten ziehen schlechte Klienten an.
* Schlechte Klienten vertreiben gute Klienten.

Scheinbar triviale Aussagen. Dennoch sollten wir sie uns immer wieder in Erinnerung rufen und täglich daran arbeiten.

## Interne Maßnahmen

Rund zwei Drittel aller Klienten entscheiden sich auf Grund von Empfehlungen für einen Steuerberater. Seit Jahren liefern Studien in dieser Hinsicht ein ähnliches Bild.

Die persönliche Weiterempfehlung steht immer noch an der Spitze der Entscheidungsgründe des Klienten. Wir sollten daher unbedingt denjenigen, die so lobend über uns sprechen, dankbar sein und werden uns ein schönes Geschenk für die Weiterempfehlung überlegen.

### Wir bedanken uns für Weiterempfehlung

In unserer Kanzlei ist Frau/Herr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dafür verantwortlich, dass der Empfehler das Dankeschreiben für die Weiterempfehlung erhält. Sie/er besorgt auch für dieses DANKE das passende Geschenk.

Eine gute Wahl sind immer Geschenke, über die die Beschenkten sprechen, weil sie das Geschenk mit anderen gemeinsam genießen. Das könnte eine gute Flasche Wein, die man selten alleine trinkt, oder z.B. wenn die Empfehlung von einer Bank kommt, eine feine Torte sein. Am Genuss einer Torte können jedenfalls immer mehrere teilhaben.

🗎 Siehe Muster 6.6: Dankeschreiben für Weiterempfehlungen

### Klientenakt

Unmittelbar nach Aufnahme des Klienten erstellen wird den elektronischen/materiellen Klientenakt. Dafür ist in unserer Kanzlei Frau/Herr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ verantwortlich.

### Kanzleiinfoblatt/Stammdaten

Alle notwendigen Stamminformationen des Klienten werden im Erstgespräch festgehalten, sodass wir die Stammdaten in unserem Kanzleisystem erfassen können.

### Unsere Partnerschaft

Der Klienten erhält umgehend den Brief „Unsere Partnerschaft“. Wir versuchen, diesen Brief auf Basis des Standards sehr weit zu individualisieren; d.h. ihn auf die Gesprächsinhalte und getroffenen Vereinbarungen anzupassen.

🗎 Siehe Muster 6.7: Brief „Unsere Partnerschaft“

## Externe Maßnahmen

### Mitteilungen an die Behörden

Wie veranlassen den Versand aller erforderlichen Schreiben/E-Mails/Anmeldungen an die zuständigen Behörden (FA, GKK, SVdGW, etc.).

# Betriebsbesichtigung

Bei [KANZLEI] stellen wir sicher, dass wir innerhalb von längstens 4 Wochen den Betrieb jedes neuen Klienten besuchen!

## Warum tun wir das?

Dafür gibt es eine Vielzahl von Gründen:

* Jeder Klient ist stolz auf seinen Betrieb, erzählt darüber gerne. Wir wollen ihm dafür Gelegenheit geben.
* Wir beweisen mit der Betriebsbesichtigung unser Interesse an unseren Klienten.
* Erst wenn wir den Betrieb unseres Klienten gesehen haben, können wir uns viel besser in seine Probleme hineindenken.
* Nur bei einem aufmerksamen Betriebsbesuch werden wir eine Menge hilfreicher Verbesserungsideen für unsere neuen Klienten entwickeln können.
* Dadurch erst erhalten wir die Chance auf weiterführende Unternehmensberatungsaufträge.

## Verrechnen wir unseren Klienten den Zeitaufwand für diese Betriebsbesichtigung? NEIN!!!

Diese Betriebsbesichtigung ist aufs Erste in unserem eigenen Interesse. Der Klient kann den Nutzen für sein Unternehmen jetzt (noch) nicht erkennen. Er fände es eher unverschämt, wenn wir diese Zeiten des quasi Kennenlernens verrechnen wollen. Aber diese „zwei Stunden“ für die Betriebsbesichtigung nicht zu verrechnen, ist eine gut angelegte Investition. Denn wenn wir sicherstellen, dass der Klient von uns begeistert ist, dann werden wir ihn voraussichtlich jahrelang betreuen können. Und noch wichtiger: Jeder neue Klient ist ein potenzieller Werbeträger für uns, der uns nur weiterempfehlen wird, wenn er von uns begeistert ist.

## Wer von uns geht zu dieser Betriebsbesichtigung?

Jedenfalls der für die Klientenbetreuung vorgesehene Betreuer. In den meisten Fällen zusätzlich auch einer der Partner oder der Teamleiter, allenfalls Buchhaltungs-Mitarbeiter oder Lohnverrechnungs-Mitarbeiter. Es sind also meist 2 Personen von [KANZLEI], die den Standort unseres Klienten kennen lernen.

## Wie halten wir die gewonnenen Eindrücke bei dieser Betriebsbesichtigung fest?

Dazu haben wir eine eigene Checkliste angelegt, die wir jedes Mal **nach** der Betriebsbesichtigung ausfüllen.

Während der Betriebsbesichtigung machen wir uns jedoch schon gelegentlich Notizen, damit wir die wichtigsten Erlebnisse in Erinnerung behalten.

🗎 Siehe Muster 6.8: Checkliste „Betriebsbesichtigung“

# Checklisten, Fragebögen und Mustervorlagen

## Checkliste „Den neuen Klienten begeistern“

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **Klient:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | **Erledigt** |
| **Erstkontakt** | |
| Wie verhalten wir uns beim Erstanruf |  |
| Fragebogen für das Erstgespräch |  |
| Anfahrtsbeschreibung |  |
| **Erstgespräch** | |
| Standard für das Erstgespräch |  |
| Tagesordnung für Erstgespräch |  |
| Honorarstruktur |  |
| Broschüre |  |
| Kanzlei-Tipps |  |
| Visitenkarten |  |
| Vollmacht |  |
| FA-Fragebogen |  |
| BH-Mappe |  |
| LV-Mappe |  |
| JA-Mappe |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Veranlassungen nach dem Erstgespräch** | |
| **Intern** | |
| Wie bedanken wir uns für Weiterempfehlungen |  |
| Danke für Weiterempfehlung |  |
| Checkliste Weiterempfehlung |  |
| Kanzleiinfoblatt/Stammdaten |  |
| Unsere Partnerschaft |  |
| Klientenakt |  |
| **Extern** | |
| Mitteilungen an die Behörden |  |
| **Betriebsbesichtigung** | |
| Standard Betriebsbesichtigung |  |
| Checkliste Betriebsbesichtigung |  |

## Dankeschreiben per Mail nach Erstkontakt per Telefon

Liebe/r Frau/Herr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Herzlichen Dank für Ihr Interesse uns von [KANZLEI] als Ihren Berater in allen steuerlichen Fragen in Betracht zu ziehen.

Wir wollen, dass Sie sich bei uns von Anfang an wohl und gut aufgehoben fühlen. Wie bereits angekündigt erhalten Sie mit diesem Mail auch unseren Fragebogen zur Vorbereitung auf unser erstes gemeinsames Gespräch. Wir bedanken uns bei Ihnen schon im Voraus für die Zeit und Mühe, die sie in die Beantwortung der Fragen investieren. Wir wollen uns gut auf das gemeinsame Gespräch vorbereiten und freuen uns daher, wenn Sie den beantworteten Fragebogen zeitnah (oder auch mit Datum versehen: bis zum *\_\_\_\_\_\_\_\_\_* [DATUM]) an uns zurücksenden.

Wir wollen es Ihnen auch bequem machen, zu uns zu finden. Im Anhang finden Sie daher einen kleinen Anfahrtsplan und die Parkmöglichkeiten vor unserem Haus. Wir erwarten Sie am \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [DATUM] in unserem Besprechungsraum. Frau \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ aus dem Sekretariat wird Sie erwarten und gerne dorthin begleiten.

Sollte Ihnen in der Zeit bis zu unserem Gespräch noch eine Frage oder ein besonders wichtiges Thema einfallen, so freuen wir uns, wenn Sie einfach auf uns zukommen und wir die Antwort darauf schon vorbereiten können.

Für heute die besten Grüße aus der Kanzlei

Ihr

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [NAME]

**Anhang:** Fragebogen „Erstgespräch“

Anfahrtsplan

## Fragebogen „Erstgespräch“

**Klient bei** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [KANZLEI] **– Unsere Zusammenarbeit**

Bitte lesen Sie zunächst diese Einleitung und beantworten Sie im Anschluss daran unseren Fragebogen.

Im Namen des Teams von [KANZLEI] bedanken wir uns für Ihr Interesse, uns als Ihren Partner in allen steuerlichen Fragen und Belangen ausgewählt zu haben. Unsere Erfahrung hat uns gelehrt, dass je mehr wir über Ihre Erwartungen an uns wissen, desto besser werden wir Sie beraten können.

Der folgende Fragebogen sollte Ihnen wie uns helfen, noch besser die gegenseitigen Erwartungen zu klären. Vertrauen Sie uns die finanzielle und wirtschaftliche Situation Ihres Unternehmens an, dann werden wir Sie zielgerichteter unterstützen können.

In derselben Intensität mit der wir Sie befragen, erwarten wir uns, dass Sie uns befragen. Über die Jahre haben wir gelernt zu akzeptieren, dass, obwohl unsere Kanzlei professionelle Arbeit leistet, wir nicht für alle Interessenten die besten Lösungen bieten können. Langfristiger Wert ist aus unserer Sicht nur zu erreichen, wenn die Erwartungen, Bedürfnisse, die persönlichen und finanziellen Möglichkeiten unserer Kunden synergetisch mit unserem Angebot verbunden sind.

Wir laden Sie nun ein, den Fragebogen für das Erstgespräch zu beantworten.

Wir wollen uns ausführlich auf das Gespräch vorbereiten, damit Sie, egal ob Sie sich für uns entscheiden oder nicht, jedenfalls einen Nutzen davon haben. Für uns ist es selbstverständlich, dass all Ihre Antworten absolut vertraulich behandelt werden. Sollten noch Fragen für Sie offen sein, laden wir Sie herzlich dazu ein, sie uns zu stellen.

Wir freuen uns schon auf das Gespräch mit Ihnen.

Für heute die besten Grüße aus der Kanzlei

Ihr

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [NAME]

**Persönliche Informationen**

**Vor- und Nachname, Titel**

**Datum und Ort Ihrer Geburt**

**Wohnadresse**

**PLZ, Ort**

**Telefon-/Mobiltelefonnummer**

**E-Mail**

**Wie lange wohnen Sie schon in der Region?**

**Wo sind Sie aufgewachsen?**

**Wie sieht Ihr Ausbildungsweg aus?**

**Haben Sie ein aktuelles Testament?**

**Wer ist Ihr Rechtsanwalt?**

**Ihre Familie**

*Bitte geben Sie immer den vollen Namen und bei Kindern auch das Geburtsdatum an.*

**Name Ehefrau/-mann/LebenspartnerIn**

**Datum und Ort der Geburt**

**Beruf**

**Kinder, Geburtsdatum der Kinder**

**Ihre Aktivitäten**

**Freiwillige Aktivitäten bei Vereinen, Schulen, Gemeinschaften…?**

**Unterstützung karitativer Aktivitäten?**

**Ihre bevorzugten Hobbies?**

**Ihre Bank**

**Name des Bankinstituts**

**Wie lange sind Sie schon Kunde bei dieser Bank?**

**Haben Sie einen persönlichen Ansprechpartner bzw. Betreuer?**

**Servicebezogene Fragen**

**Wie wurden Sie auf uns aufmerksam?**

**Was sind Ihre wichtigsten Anliegen an einen Steuerberater?**

**Was sind Ihre Erwartungen an einen Steuerberater?**

**Wie würden Sie eine erfolgreiche geschäftliche Partnerschaft beschreiben?**

**Wie oft wünschen Sie sich Kontakt mit Ihrem Berater?**

**Erwarten Sie sich, dass Ihr Berater Sie auch während des laufenden Geschäftsjahres von sich aus kontaktiert?**

**Wo, auf einer Skala von 1-10 – wobei 1 Vermeidung jeglichen Risikos bedeutet und 10 eine sehr hohe Risikobereitschaft beschreibt – würden Sie sich einordnen in Bezug auf Steuergestaltung bzw. Steuervermeidung?**

**Wie schnell erwarten Sie sich einen Rückruf bei einer telefonischen Anfrage?**

**Möchten Sie gerne regelmäßige Informationen rund um die Themen Steuern, Recht und Wirtschaft per E-Mail erhalten?**

**Gibt es Ihrerseits noch Fragen oder Anmerkungen, die Sie im Hinblick auf unser gemeinsames Gespräch bereits jetzt beschäftigen?**

**Informationen über Ihr Unternehmen**

**Name Ihres Unternehmens/Firmenname**

**Adresse/Firmensitz**

**PLZ, Ort**

**Telefon-/Mobiltelefonnummer**

**E-Mail**

**Homepage**

**Wie lange besteht Ihr Unternehmen schon?**

**Haben Sie einen Firmenkundenbetreuer bei Ihrer Bank?**

**Haben Sie derzeit bereits einen Steuerberater?**

**Wenn ja: Was stört Sie an Ihrem derzeitigen Steuerberater?**

**Wenn ja: Was schätzen Sie an Ihrem derzeitigen Steuerberater?**

**Selbsteinschätzung zu Ihrem Unternehmen**

**Wie fit ist Ihr Unternehmen in Bezug auf**

(vergeben Sie Schulnoten von 1-5)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| - Strategie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Marketing | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Rechnungswesen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Führung | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - Nachfolge | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - …………………………. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| - …………………………. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Was lässt Sie nachts, bezogen auf Ihr Unternehmen, nicht schlafen?**

**Was meinen Sie, sind die 3 wichtigsten Erfolgsfaktoren Ihres Unternehmens?**

**Wenn der Preis keine Rolle spielen würde, was würden Sie sich von uns wünschen?**

## Checkliste „Erstgespräch“

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Klient:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  | **Erledigt** |
| **Was wir heute besprechen wollen:** | |
| Erzählen Sie uns etwas über sich/ Welches Problem bringt Sie zu uns? |  |
| Gespräch über die Antworten im Fragebogen für das Erstgespräch |  |
| Was Sie über uns wissen sollten |  |
| Wenn Sie es wünschen: Ein bisschen etwas übers Steuerrecht |  |
| Wie wir zusammenarbeiten können |  |
| Was wir für Sie tun können |  |
| Wie hoch ist unser Honorar |  |
| Welche Informationen und Unterlagen wir von Ihnen brauchen |  |
| Welche nächsten Schritte wir unternehmen |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Checkliste „Klientenauswahl“

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Klient:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
|  |  |
| **Kriterium** | **Ja/Nein** |
| 1. Der Klient hat eine angenehme Persönlichkeit |  |
| 1. Der Klient ist bereit, Ratschläge anzunehmen |  |
| 1. Der Klient hat eine positive Grundeinstellung |  |
| 1. Der Klient ist fachlich kompetent |  |
| 1. Das Unternehmen des Klienten ist rentabel |  |
| 1. Das Unternehmen des Klienten ist nicht nachhaltig kapitalschwach |  |
| 1. Die Branche des Klienten ist nicht von wenigen Kunden bzw. Lieferanten dominiert |  |
| 1. Es besteht eine konkrete Nachfrage nach dem Produkt oder der Dienstleistung des Unternehmens |  |
| 1. Das Unternehmen hat die Möglichkeit, sich am Markt zu differenzieren |  |
| 1. Das Unternehmen kann durch Planung und Controlling produktiver werden |  |
| **+** Das Unternehmen des Klienten besteht idealerweise seit 3 Jahren |  |

## Dankeschreiben für Weiterempfehlungen

Liebe/r Frau/Herr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Soeben erfahren wir, dass Sie uns Frau/Herrn/Firma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ als neue/n Klient/in weiterempfohlen haben.

Dafür bedanken wir uns bei Ihnen, sehr geehrte(r) Frau/Herr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ recht, recht herzlich.

Wir wissen, dass der Erfolg unseres Unternehmens in höchstem Maße von Ihrer Bereitschaft, uns weiterzuempfehlen abhängig ist.

Deshalb versprechen wir Ihnen auch, dass wir unserer/m neuen Klient/in, Frau/Herrn/Firma \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, besonders aufmerksam betreuen werden.

Nochmals Danke.

Mit den besten Grüßen

Ihr

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [NAME]

**P.S:** Genießen Sie den Inhalt der Geschenkbox. Es sind besonders ausgewählte Sorten.

## Brief „Unsere Partnerschaft“

Liebe/r Herr/Frau \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

Herzlich willkommen bei [KANZLEI].

Wir freuen uns, Sie künftig zu unseren Klienten zählen zu dürfen.

Sie haben uns mit wichtigen Aufgaben betraut.

* Wir wollen Ihnen Steuern sparen helfen und erforderliche, manchmal unangenehme Kontakte mit dem Finanzamt abnehmen.
* Wir liefern Ihnen jeweils Informationen, die Sie für Ihre erfolgreiche Unternehmensführung brauchen.
* Wir wollen Ihnen helfen Zeit zu sparen, die Sie besser für den Erfolg Ihres Unternehmens nützen können.

Wir werden uns für Sie anstrengen.

Um eine erfolgreiche Zusammenarbeit sicherzustellen, wollen wir Sie informieren über:

Ihre Investition

Ihre Investition beträgt jährlich insgesamt netto EUR

Im Einzelnen entfallen

1. auf die Erstellung des Jahresabschlusses

und das Verfassen aller erforderlicher Steuererklärungen EUR

1. auf die Buchhaltung auf Basis von derzeit monatlich \_\_\_\_\_ Buchungszeilen

à EUR \_\_\_\_\_\_\_\_

EUR

1. auf die Gehaltsverrechnung auf Basis von derzeit monatlich \_\_\_\_\_

Mitarbeitern (14 Abrechnungen) EUR

Wir verrechnen unsere Leistungen monatlich und erst, nachdem wir sie erbracht haben.

**In diesem Betrag sind eine Reihe wichtiger Dinge enthalten:**

* Eine garantierte Bilanzerstellung bis spätestens \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [DATUM] (je nach Einzelfall aufnehmen), sodass wir möglichst aktuell über alle für Ihr Unternehmen relevanten Zahlen verfügen, um diese als Ausgangspunkt für unternehmerische Entscheidungen zu nehmen.
* Die garantierte Berücksichtigung aller gesetzlich vorgesehenen Möglichkeiten zur Einsparung.
* Eine jährliche Planungssitzung vor dem Jahresende (z.B. Oktober), um noch rechtzeitig etwaige Investitionsentscheidungen für das laufende Jahr zu treffen.
* Die Berechnung von Kennzahlen, die für Ihre Unternehmensführung relevant sind.
* Wir haben für Sie die „Zustellvollmacht“ übernommen, damit für Sie garantiert ist, dass sich das Finanzamt bei Fragen an uns wenden muss und nicht Sie behelligt. Das bedeutet für Sie, dass Ihre Finanzamtstermine automatisch genau eingehalten und überwacht werden. Gleiches gilt für die Sozialversicherungstermine.
* Monatlich erhalten Sie komprimierte, leicht lesbare Übersichten, damit Sie wissen, wo Ihr Unternehmen steht.
* Für den Bereich der Buchhaltung und Lohnverrechnung garantieren wir Ihnen die Einhaltung aller Fristen und Termine.

**Und noch eine Reihe weiterer wichtiger Dinge sind inkludiert:**

* 4x im Jahr erhalten Sie von unserer Kanzlei unsere Klientenzeitung, die „Kanzlei Tipps“, welche exklusiv für unsere Klienten geschrieben werden und Informationen und Anregungen über Steuersparmöglichkeiten und Tipps über moderne Unternehmensführung geben.
* Unsere „Bilanzcheckliste“ stellt sicher, dass wir für Sie jährlich automatisch steuerliche Gestaltungsmöglichkeiten prüfen und auch, dass die Bilanz in der optischen Aufarbeitung eine Visitenkarte für Ihr Unternehmen darstellt.
* Über Änderungen im Steuerrecht informieren wir Sie regelmäßig und unaufgefordert. Diese Information erfolgt wegen des Aktualitätsbezuges meist über E-Mail.
* Auf unserer Homepage informieren wir Sie laufend und brandaktuell über Änderungen im Steuerrecht und Wissenswertes aus der Betriebswirtschaft.

**Aber noch etwas:** Wir wollen Ihnen nicht nur helfen Steuern zu sparen – natürlich, das ist wichtig –, noch wichtiger aber ist für Sie, wie wir Ihnen helfen können, ein noch besseres Unternehmen zu schaffen und wie Sie den Wert Ihres Unternehmens steigern können. Zu diesen wichtigen Fragen laden wir Sie auch zu Klientenseminaren ein.

Diese Seminare befassen sich mit Themen wie beispielsweise:

* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ihre Betreuer in unserer Kanzlei

Wir selbst stehen Ihnen nach Terminvereinbarung gerne für alle Auskünfte zur Verfügung. Wir werden auch kurzfristigen Terminvereinbarungen gerne entsprechen, sicherheitshalber ist es aber empfehlenswert, Termine 3 bis 4 Tage vorher zu vereinbaren.

Ihr(e) persönliche(r) Betreuer(in) ist \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [NAME]

Frau/Herr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ist geprüfte(r) Steuerberater(in) und ist schon seit einigen Jahren in unserem Büro tätig. Frau/Herr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ betreut auch andere \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Sie können daher auf seine/ihre Branchenerfahrung zählen.

Sie können Frau/Herrn \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ in allen Belangen ansprechen und erreichen sie/ihn unter Durchwahl \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Ihre Lohn- und Gehaltsverrechnungen wird die/der darauf spezialisierte Frau/Herr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ übernehmen, die/den Sie unter

* der Telefon-Durchwahl \_\_\_\_\_\_\_
* der Fax-Durchwahl \_\_\_\_\_\_\_ und
* der E-Mail-Adresse \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

erreichen.

Kanzleizeiten

Unsere Kanzlei ist Montag bis Donnerstag von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr und Freitag von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ Uhr durchgehend geöffnet. Unser Sekretariat ist daher in diesen Zeiten durchgehend telefonisch erreichbar. Ihre Unterlagen können Sie bereits ab \_\_\_\_\_ Uhr abgeben oder abholen.

Unser Fax \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [FAXNUMMER] und E-Mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [E-MAIL-ADRESSE] ist rund um die Uhr für Sie da.

**Wenn für Sie Fragen offen geblieben sind, rufen Sie uns gerne an!**

Arbeiten wir...

...gut zusammen.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Geschäftsführender Ihr persönlicher Betreuer

Gesellschafter

**Anlage:** Letzte Ausgabe der KANZLEI Tipps

Visitenkarte Ihres persönlichen Betreuers

## Checkliste „Betriebsbesichtigung“

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| **Klient:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
|  | | | |
| Hauptlieferanten |  | | |
| Mitbewerber |  | | |
| Branche |  | | |
| Produkt |  | | |
| Firma existiert seit |  | | |
| Betriebsstandort |  | | |
| MA-Anzahl |  | | |
|  |  | | |
| ca. Umsatz der letzten 3 Jahre |  |  |  | |
| ca. Gewinn der letzten 3 Jahre |  |  |  | |
|  |  | | | |
| **Eindrücke** | | | |
| Outfit des Betriebes |  | | |
| Betriebsklima |  | | |
| Telefonempfang |  | | |
| Werbebroschüre etc. |  | | |
| Hauptkunden |  | | |
|  |  | | |
|  |  | | |