

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 1 2 1

Video-Thema: Leitbild

Video-Titel: Aus 150 Werten Ihre 5 finden

Begrüßung

Hallo, liebe Kolleginnen und Kollegen, hier ist Ihr Patrik Luzius. Schön, dass Sie dabei sind, Ihre Steuerkanzlei jeden Tag ein Stückchen zu optimieren.

Erfolgsimpulse

Der Titel unseres heutigen Videos heißt: Werte: Aus 150 Werten Ihre 5 finden

In diesem Video erhalten Sie die wichtigsten Antworten zu folgenden Themen bzw. Fragen:

1. Kanzlei als eigenständiges Wesen wie eine GmbH sehen
2. 150 Werte: Für welche 5 stehen Sie?
3. Beispiel Steuerkanzlei Luzius

Hauptteil

1. Kanzlei als eigenständiges Wesen wie eine GmbH sehen

Die „Organisation“ in dieser Definition ist in unserem Fall die Kanzlei. Sie ist ein eigenständiger Organismus, quasi eine fremde Person – so wie eine GmbH, die eigenständig lebt und rechtsfähig ist. Das gilt auch für die inhabergeführte Einzelkanzlei. An diesen Gedanken muss man sich erst gewöhnen, aber er hilft dabei, die Kanzlei als lebendiges Lebewesen und Organismus zu sehen – nicht zuletzt, um ihr weniger bzw. keinen Schaden zuzufügen.

2. 150 Werte: Für welche 5 stehen Sie?

Siehe Umsetzungsplan 150 Werte

Werte sind erstrebenswerte [Eigenschaften](#) bzw. [Qualitäten](#). Kurz gesagt: Für was steht ein Mensch oder eine Kanzlei.

Die Kanzleileitung ist hierbei Vorbild für alle Mitarbeiter und Geschäftspartner rund herum. Vorbildfunktion ist extrem wichtig. Wenn Sie ein gutes Vorbild sind und das tun, was Sie versprechen, dann folgen Mitarbeiter und Sie werden ernst genommen und respektiert. Die Basis für eine gute Zusammenarbeit.

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 1 2 1

Video-Thema: Leitbild

Video-Titel: Aus 150 Werten Ihre 5 finden

3. Beispiel Steuerkanzlei Luzius

Da jede Kanzlei ihre eigenen Werte hat, gibt es für diesen Bereich keine standardisierten Vorlagen, die verwendet werden können. An dieser Stelle wird auch gar kein Versuch unternommen, bestimmte Vorlagen vorzugeben.

Hier folgen lediglich Beispiele aus der Steuerkanzlei Luzius:

<http://www.patrikluzius.de/kanzlei/leitbild-grundsaeetze-vision-werte>

Kanzlei-Werte

25 Gründe, warum Sie bei uns Kunde werden sollten:

Ehrlichkeit: Wir sind immer offen und ehrlich zu unseren Kunden. Wir lügen unsere Kunden nicht an, um Fehler zu verheimlichen. Wir sind kritikfähig und nehmen Kritik stets als Verbesserungsvorschlag an.

Zuverlässigkeit: Wir wollen die Erwartungen unserer Kunden treffen oder übertreffen. Wir sind pünktlich, termintreu und nachhaltig. Wir sind immer für unsere Kunden da.

Vertrauen: Wir sind absolut verschwiegen, unabhängig und seriös. Wir arbeiten für unsere Kunden, nicht für das Finanzamt. Wir sind familiär, bodenständig und fair.

Stopp! Warum sprechen wir eigentlich in unserem Wertesystem von „Kunden“, obwohl doch alle „Mandanten“ sagen? Das ist ein gutes Beispiel für eine bereits umgesetzte Veränderung in meinem Wertesystem: Wir sprechen von „Kunden“, da dieses Wort bewusst und unbewusst eine höhere Wertschätzung auslöst. „Der Kunde ist König!“ Wenn Sie das laut nachsprechen, dann bemerken Sie die positive Wirkung dieser Worte und fühlen mehr Wertschätzung. Wenn Sie nun „Der Mandant ist König!“ laut nachsprechen, bemerken Sie, wie seltsam sich das anhört. Das Wort „Mandant“ kommt aus dem Lateinischen und bedeutet: „Aus der Hand geben“. Das Wort ist der Inbegriff der Trockenheit, das zu dem Image unseres Berufsstandes passt. Aber es passt nicht zu einem modernen und unternehmerisch handelnden Steuerberatungsunternehmen, das wir sind. Deshalb spreche ich in diesem Buch auch meistens vom „Kunden“ statt „Mandanten“ – weil ich so denke und fühle.

Ehrlichkeit

Wir sind immer offen und ehrlich zu unseren Kunden.
Wir lügen unsere Kunden nicht an, um Fehler zu verheimlichen.
Wir sind kritikfähig und nehmen Kritik stets als Verbesserungsvorschlag an.

Zuverlässigkeit

Wir wollen die Erwartungen unserer Kunden treffen oder übertreffen.
Wir sind pünktlich, termintreu und nachhaltig.
Wir sind immer für unsere Kunden da.

Vertrauen

Wir sind absolut verschwiegen, unabhängig und seriös.
Wir arbeiten für unsere Kunden, nicht für das Finanzamt.
Wir sind familiär, bodenständig und fair.

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 1 2 1

Video-Thema: Leitbild

Video-Titel: Aus 150 Werten Ihre 5 finden

Sicherheit

Wir schaffen Sicherheit durch Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit und Vertrauen. Wir geben jedem Kunden einen festen Ansprechpartner in der Kanzlei. Wir betreuen jeden Kunden freundlich, individuell und umfassend.

Mandantenorientiertes Arbeiten

Wir hören zu und setzen die Wünsche unserer Kunden in die Tat um. Wir arbeiten zielorientiert, ideenreich und engagiert für unsere Kunden. Wir arbeiten transparent und ohne Fachchinesisch für unsere Kunden.

Hilfsbereitschaft

Wir gehen mit unseren Kunden zum Finanzamt, zur Bank, zum Versicherungsvertreter, zum Vermögensberater, zu Familienversammlungen etc. Wir machen alles für unsere Kunden einfach und leicht. Wir spenden jedes Jahr an unsere Kunden, die gemeinnützig tätig sind.

Kompetenz

Wir bilden uns nach einem einheitlichen und umfassenden Fortbildungskonzept fort. Wir führen einmal in der Woche ein internes Teamgespräch durch, bilden uns darin weiter und lösen organisatorische Probleme. Wir nutzen unsere sehr guten Kontakte zu Banken, Versicherungen, Rechtsanwälten, Wirtschaftsprüfern und Vermögensberatern für unsere Kunden.

Effizienz

Wir arbeiten in einfachen Arbeitsabläufen sehr effizient. Wir verbessern uns ständig durch konsequentes Umsetzen von Verbesserungsvorschlägen der Mitarbeiter/innen und Kunden/innen. Wir arbeiten umwelteffizient mit 100% Ökostrom, stromsparenden Geräten und geringem Papierverbrauch.

Wir leben all das täglich!

<p><u>Kurz-Zusammenfassung</u></p>

Fassen wir nochmal kurz zusammen: Was waren die 3 wesentlichsten Punkte von heute:

1. Sie sehen in Zukunft Ihre Kanzlei als eigenständiges Lebewesen, das Sie extrem gut behandeln sollten.
2. Sie kennen Ihre 5 wichtigsten Werte, für die Sie stehen.
3. Sie kennen die Werte, für die die Steuerkanzlei Luzius steht.

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 1 2 1

Video-Thema: Leitbild

Video-Titel: Aus 150 Werten Ihre 5 finden

Umsetzung in Ihrer Kanzlei (siehe unten im Downloadbereich)

Ich möchte Sie noch auf den Downloadbereich unterhalb dieses Videos aufmerksam machen. Dort finden Sie alles Wichtige zur Umsetzung der Inhalte dieses Videos. Je mehr Ideen und Maßnahmen Sie in Ihrer Kanzlei umsetzen, desto erfolgreicher werden Sie!

Verabschiedung

Herzlichen Dank fürs Zuschauen. Ich wünsche Ihnen ganz viel Spaß und Erfolg bei der Umsetzung! Setzen Sie möglichst viel schon in der nächsten Woche um! Es lohnt sich! Und denken Sie immer daran:

Weniger Worte, mehr Transporte!

Ihr Patrik Luzius

Downloadbereich

Ihr Umsetzungsplan (To-Do-Liste) als Excel-Datei

Video-Zusammenfassung