**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: Kommunikation – Unternehmenskultur 2

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

Praxisbeispiel: Unternehmenskultur der Steuerkanzlei Luzius Teil 2

**Hauptteil**

**Praxisbeispiel: Unternehmenskultur der Steuerkanzlei Luzius Teil 2**

Nachfolgende Regeln in alphabetischer Reihenfolge können, sollen oder müssen von allen Mitarbeitern und Lu gelebt und eingehalten werden:

**Belegvorhaltepflicht**

* Ab Veranlagungszeitraum 2017 gilt die Belegvorhaltepflicht, das heißt, dass Belege nur noch auf Anforderung des Finanzamtes zum Finanzamt geschickt werden sollen. Wir ändern daher den Ablauf wie folgt:
  + Alle Steuererklärungen werden ohne Belege authentifiziert gesendet.
  + Alle steuerrelevanten Belege werden wie bisher gescannt und als „Belege ESt“ in der DMS abgelegt. Nicht relevante werden nicht mehr gescannt.
  + Die Erläuterungen werden wie bisher in Excel geführt.
  + Wenn der SBE ohne Rückfragen eingeht, wird er wie bisher geprüft und zusammen mit den aufbewahrten Belegen an den Kunden verschickt.
  + Wenn das Finanzamt jedoch Rückfragen stellt, werden diese nur noch per Mail beantwortet.
  + Wenn das Finanzamt Belege anfordert, suchen wir diese nicht einzeln heraus, sondern faxen die ganze Datei „Belege ESt“ und/oder unsere Erläuterungen in Excel zum Finanzamt. Das Finanzamt muss sich die passenden Belege selbst heraussuchen.

Gründe:

Der Gesetzgeber schreibt diese Vorgehensweise vor.

**Bescheidprüfung**

* Jeder eingegangene Bescheid muss innerhalb von 5 Arbeitstagen geprüft sein. Aus diesem Grund wird kein Fristenkontrollbuch geführt. Wenn ein Mitarbeiter auf Grund von längerer Abwesenheit diese Frist nicht einhalten kann, so muss zuerst der Stellvertreter oder ein anderer Mitarbeiter innerhalb von 5 Arbeitstagen die Bescheide prüfen oder Lu informiert werden. Der von dem Stellvertreter geprüfte Bescheid muss dem für den Kunden hauptverantwortlichen Mitarbeiter auf den Tisch gelegt werden, damit dieser über die Bescheidprüfung Bescheid weiß. Der Bescheid wird vom Stellvertreter unabhängig von der Rückkehr des Vertretenen nach der Prüfung an den Kunden verschickt.
* Gegen Bescheide, die auf Grund einer Kleindifferenz bis 100 EUR nicht in Ordnung sind, soll kein Einspruch eingelegt werden, da dieser mehr kostet als er bringt. Der Kunde sollte trotzdem darüber informiert werden.
* Gegen Bescheide, die eine größere Differenz aufweisen, sollte Einspruch eingelegt werden, aber nur, wenn der Kunde schriftlich zugestimmt hat. Lu schickt dem Kunden hierzu eine schriftliche Honorarvereinbarung.

Gründe:

Wenn wir Fristen versäumen, ist das ein Haftungsfall für die Steuerkanzlei Luzius, den es absolut zu vermeiden gilt. Da wir so früh Bescheide prüfen, können wir auch auf Fristenkontrollbücher verzichten, was eine Verwaltungsvereinfachung darstellt.

**Beschwerdemanagement**

* Alle Beschwerden zu unseren Rechnungen sollte der Mitarbeiter nicht alleine gegenüber dem Kunden beantworten oder sich rechtfertigen, sondern die Beschwerde unverzüglich an Lu weiterleiten, der sich dann mit dem Kunden auseinandersetzt.
* Alle anderen Beschwerden können die Mitarbeiter an Lu weiterleiten oder direkt mit dem Kunden klären. Alle Mitarbeiter sollten jede Beschwerde schätzen und sich darüber freuen, denn das ist jedes Mal ein Verbesserungsvorschlag des Kunden aus seiner Sicht. Hier sind Tipps zum Umgang mit Beschwerden:
* Gehe mit der Beschwerde höchst verantwortungsvoll um.
* Erkenne die Beschwerde als Chance, das verlorene Vertrauen wieder aufzubauen. Ein Kunde, der sich beschwert, gibt uns die Chance zu reagieren und unser Einfühlungsvermögen unter Beweis zu stellen.
* Nehme die Beschwerde niemals persönlich, es hat in den meisten Fällen nichts mit dir als Person zu tun.
* Überzeuge durch Professionalität und gewinne den Kunden für sich und die Kanzlei indem du das Vertrauen wiederaufbaust.
* Halte immer Blickkontakt mit dem Kunden.
* Spreche deutlich, in ganzen Sätzen und in angemessener Lautstärke.
* Spreche den Kunden – wann immer möglich – mit Namen an.
* Achte auf einen höflichen Umgangston.
* Unterschätze in diesen heiklen Situationen nicht die Wirkung der Körpersprache: wende dich dem Kunden voll zu, so zeigst du deine volle Bereitschaft eine rasche Lösung zu finden.
* Nehme dir sofort Zeit für den Kunden.
* Zeige Verständnis und entschuldige dich höflich.
* Vermeide Rechtfertigungen und stelle die Lösung des Problems in den Vordergrund.
* Gebe dein Bestes und genieße deinen Erfolg!

Gründe:

Das Beschwerdemanagement ist die höchste Kunst der Kundenzufriedenstellung, hier trennt sich die Spreu vom Weizen bei vielen Unternehmen, die ihre Fehler nicht einsehen. Das verursacht wieder Frust beim Kunden, der auf Grund solcher Gründe leicht das Mandat kündigen kann. Wir wollen nicht zu diesen Unternehmen gehören und stehen zu unseren Fehlern, die wir immer als Verbesserungsvorschläge ansehen sollen.

**Betriebsausflug und Weihnachtsfeier**

* Es wird einmal je Jahr ein Betriebsausflug und einmal je Jahr eine Weihnachtsfeier veranstaltet.
* Es sind nur Mitarbeiter und Lu anwesend, nicht Anhang von Lu.
* Es soll jeder Mitarbeiter bei beiden Veranstaltungen anwesend sein.
* Die Kosten der Veranstaltungen trägt Lu alleine.
* Die Zeiten für einen Betriebsausflug und die Weihnachtsfeier sind Arbeitszeit für die anwesenden Mitarbeiter. Für den Betriebsausflug darf sich jeder anwesende Mitarbeiter maximal seine tägliche Regelarbeitszeit als Arbeitszeit in der LEA erfassen, für die Weihnachtsfeier aber nur die Hälfte seiner täglichen Regelarbeitszeit.

Gründe:

Diese Betriebsveranstaltungen fördern und festigen das Team und führen zu guter Laune und mehr Motivation.

**Kurz-Zusammenfassung**

keine

**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