

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 4 1 1

Video-Thema: Kunden allgemein

Video-Titel: Einleitung

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: Kunden allgemein - Einleitung

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

1. Was verstehe ich unter Kunden?
2. Warum heißt es nicht Mandanten, sondern Kunden?
3. Wie können die Kunden einer Kanzlei noch weiter optimiert werden?

Hauptteil

1. Was verstehe ich unter Kunden?

Unter Kunden verstehe ich alle Mandanten einer Steuerkanzlei. Damit sind sowohl Einkommensteuerfälle wie auch Firmenkunden gemeint.

2. Warum heißt es nicht Mandanten, sondern Kunden?

Das Wort Mandant kommt aus dem lateinischen und bedeutet „Ich vertraue an“ oder „Ich trage auf“. Das klingt sehr verstaubt und altmodisch. Aus diesem Grund bevorzuge ich das Wort „Kunden“, da dieses Wort Serviceorientierung ausstrahlt. Man sagt ja, der Kunde ist König. Das ist eine ganz andere Ansprache als „der Mandant“. Wenn ich an das Wort Mandant denke, denke ich an alte verstaubte Aktendeckel, die aus einem alten Holzschrank gezogen werden. So war das früher, aber ich denke in die Zukunft und benutze daher das modernere Wort Kunden, das zudem eine positive Ausstrahlung hat.

3. Wie können die Kunden einer Kanzlei noch weiter optimiert werden?

In den nachfolgenden Videos wird sehr detailliert auf die unzählige Anzahl an Optimierungsvorschlägen eingegangen. Dieser Optimierungsbereich folgt an vierter und letzter Stelle nach den drei vorhergehenden Bereichen Kanzleileitung, Mitarbeiter und Organisation. Warum erst an vierter Stelle? Nicht weil die Kunden

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 4 1 1

Video-Thema: Kunden allgemein

Video-Titel: Einleitung

unwichtig wären, sondern weil ich bei einer Erneuerung und Gesamtoptimierung einer Steuerkanzlei die Maxime „Optimierung von innen nach außen“ verfolge. Die ersten drei Bereiche waren innerhalb der Kanzlei und jetzt gehen wir zusammen raus aus der Kanzlei zu den Kunden und optimieren diese durch.

Wie kann das geschehen?

Zunächst ist die Frage der Positionierung der Kanzlei sehr wichtig. Für was steht die Kanzlei? Welche Kunden möchte Sie ansprechen? Welche Dienstleistungen werden angeboten? Wie sieht mein idealer Kunde aus? Das sind alles wichtige Fragen zur Positionierung, die wir noch ausführlich behandeln werden.

Danach werden die Kunden analysiert und nach ABCT klassifiziert.

Danach werden die T-Kunden entlassen.

Die verbliebenen Kunden werden erzogen, d.h. dass die Kanzlei die Richtlinien der Zusammenarbeit vorgibt und nicht mehr die Kunden der Kanzlei.

Zu guter Letzt werden noch jede Menge Maßnahmen zur Kundenbindung und zur Neukundengewinnung erläutert.

Alles zusammen ergibt eine runde Sache, sodass der Optimierungsbereich Kunden allumfassend abgedeckt ist.

Kurz-Zusammenfassung

1. Die Kunden in diesem Sinne sind alle Kunden (Mandanten) einer Steuerkanzlei.
2. Der Kunde heißt bei uns Kunde, da der Kunde König ist. Das Wort Kunde hört sich serviceorientierter, positiver und moderner an.
3. Wie können die Kunden einer Kanzlei noch weiter optimiert werden?
 - Positionierung
 - ABCT-Analyse
 - Kundenentlassung
 - Kundenerziehung
 - Kundenbindung
 - Kundengewinnung

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!

Video-Zusammenfassung

Video-Nr.: M 4 1 1

Video-Thema: Kunden allgemein

Video-Titel: Einleitung

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

Video-Zusammenfassung