**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: Erziehungsvorschläge 1

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

1. Kann man Menschen überhaupt „erziehen“?

2. Wie kann man Menschen am besten erziehen bzw. beeinflussen?

3. Was passiert, wenn Sie Ihre Kunden nicht „erziehen“?

**Hauptteil**

**1. Kann man Menschen überhaupt „erziehen“?**

* Erziehen heißt, jemandem etwas beibringen, lernen
* beeinflussen
* manipulieren
* Leitplanken setzen
* Absicht hinter „Erziehung“ ist entscheidend: gute oder böse Absicht
* Macht vs. Ohnmacht: Menschen wollen oft nicht Macht ausüben, da sie Macht für falsch halten. Das Gegenteil von Macht ist die Ohnmacht. D.h., wenn keine Macht ausgeübt wird, wird automatisch die Ohnmacht gewählt, die auch ein schlechtes Gefühl ist.
* Kundenerziehung ist wie Kindererziehung
* Ziel: Kunde „erzieht“ sich selbst und hält sich an die Vorgaben der Kanzlei

**2. Wie kann man Menschen am besten erziehen bzw. beeinflussen?**

* Steuerkanzlei gibt klare und verständliche Regeln vor. Beispiele:
  + Wie soll der Kunde die Fibu vorbereiten? (Sehr detailliert beschreiben und immer wieder üben üben üben)
  + Wie die Löhne?
  + Wie den Abschluss und die Steuererklärungen?
  + Welche internen Fristen in der Kanzlei gibt es?
  + (Mehr dazu in den nächsten Videos)
* Zuerst sollte die Kanzleileitung zusammen mit dem Team die wichtigsten Spielregeln zwischen Kanzlei und Kunden in allen Geschäftsbereichen zusammentragen, besprechen, verbessern und sich insgesamt darauf einigen. Wenn Mitarbeiter die Regeln mitgestalten und zum Schluss abgesegnet haben, ist die Akzeptanz für diese Regeln sehr hoch und sie können dann leichter von den Mitarbeitern durchgesetzt werden.
* Das Team sollte so lange geschult werden, bis alle Mitarbeiter die Kanzleiregeln verstanden haben und durchsetzen können.
* Die Kunden sollen sich möglichst weitgehend an den Arbeitsrhythmus der Kanzlei anpassen, nicht umgekehrt.
* Klartextkommunikation anwenden:
  + Wer
  + Was
  + Bis wann
  + In welcher Qualität
* Offen und mutig alles beim Kunden ansprechen, was eine reibungslose Zusammenarbeit verhindert und das versuchen gemeinsam abzustellen
* Keine Angst vor Mandatskündigung, die Wahrscheinlichkeit ist gering
* Viele „Erziehungsmaßnahmen“ fließen in den Steuerberatungsvertrag ein
* Konsequenzen von Fehlverhalten und Regelverstößen gegen dieselben Regeln. Idee: angelehnt an das Arbeitsrecht:
  + Mündlicher freundlicher Hinweis
  + Mündliche „Abmahnung“
  + schriftliche „Abmahnung“
  + Mandatskündigung

Bei 4 Regelverstößen gegen dieselben Regeln handelt es sich vermutlich um Vorsatz. Warum sollte das eine Kanzlei hinnehmen? Augenmaß ist natürlich bei der Wichtigkeit der Regeln gefragt.

Mehr dazu in den folgenden Videos.

**3. Was passiert, wenn Sie Ihre Kunden nicht „erziehen“?**

* „Müll“ wird in der Kanzlei abgeliefert
* Arbeitsqualität in der Kanzlei sinkt, das Haftungsrisiko steigt somit
* Kunden machen, was sie wollen, wie Kinder ohne Grenzen ☺
* Betriebsklima und die Mitarbeiter leiden unter dem Chaos, was die Kunden veranstalten, Mitarbeiterkündigungsrisiko steigt
* Kanzlei verdient mit chaotischen Kunden kein Geld

Fazit:

* Helfersyndrom der Kanzleileitung und der Mitarbeiter verhindern ggf. klare Spielregeln. Das ist negativ für die Kanzlei.
* Die Kanzleileitung trägt die volle Verantwortung für das Chaos, solange die Kunden nicht genau wissen, wie sich so verhalten sollen, dass eine reibungslose Zusammenarbeit funktioniert.

**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