**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 3

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

1. Welche Konsequenzen kann es bei Regelverstößen geben?

**Hauptteil**

**1. Welche Konsequenzen kann es bei Regelverstößen geben?**

1. Steuerberatungsvertrag mit Regeln

Wir schließen mit neuen Unternehmenskunden nach einer Probezeit von ca. 1 Jahr einen schriftlichen Steuerberatungsvertrag, in dem unsere Zusammenarbeit mit beiderseitigen Rechten und Pflichten geregelt ist. So weiß jede Seite so transparent wie es nur geht, welche Pflichten sie hat. Die Kanzlei hat die Pflicht, die Steuerberatungsleistungen ordentlich und fristgemäß auszuführen, der Kunde hat die Pflicht, alle Informationen und Belege vollständig, ordentlich und rechtzeitig zu liefern. Wenn er das nicht tut, ziehen wir beispielsweise folgende Konsequenzen:

* Beispiel: Kunde liefert wichtige Belege für die Finanzbuchhaltung nicht rechtzeitig bis zum Umsatzsteuertermin. Konsequenz: Kanzlei sendet die Umsatzsteuer-Voranmeldung nicht fristgemäß. Säumnis- und Verspätungszuschläge zahlt der Kunde.
* Beispiel: Kunde liefert Belege für die Finanzbuchhaltung, die nicht den Rechnungskriterien für den Vorsteuerabzug entsprechen. Konsequenz: Kanzlei bucht solange keine Vorsteuer, bis eine ordentliche Rechnung vorliegt, auch wenn der Kunde es verlangt. Der Kunde erhält die Vorsteuer erst viel später vom Finanzamt zurück. Beispiel: Kunde liefert Belege für die Finanzbuchhaltung sehr unordentlich. Konsequenz: Kanzlei ordnet Belege nur im Ausnahmefall und berechnet die Sortierung teuer mit dem Stundensatz eines Sachbearbeiters. Im Regelfall werden die Belege zurückgeschickt.
* Beispiel: Kunde liefert wichtige Belege für die Lohnbuchhaltung nicht rechtzeitig bis zum Sendetermin für die Sozialabgaben. Konsequenz: Kanzlei sendet die Meldungen zur Sozialversicherung nicht fristgemäß. Säumnis- und Verspätungszuschläge zahlt der Kunde. Mitarbeiter erhalten zu spät ihre Löhne.
* Beispiel: Kunde liefert wichtige Belege für Jahresabschluss oder Steuererklärungen nicht rechtzeitig bis zur Abgabefrist. Konsequenz: Kanzlei sendet Jahresabschluss oder Steuererklärungen nicht fristgemäß. Säumnis- und Verspätungszuschläge zahlt der Kunde.

2. Druck der Finanzverwaltung nutzen

Wenn der Kunde seine Pflichten gegenüber der Kanzlei verletzt, dann soll er die Strafen der Finanzverwaltung spüren, um weitere Pflichtverletzungen zu unterlassen. Diese können Verspätungszuschläge, Säumniszuschläge oder Bußgelder sein. In unserer Kanzlei funktioniert das hervorragend: Die Pflichtverletzungen haben stark abgenommen, weil wir die Regeln so klar vorgeben. Natürlich gibt es immer wieder Kunden, die sich wie Kinder verhalten und ihre Grenzen uns gegenüber austesten und mit dem Testen nicht aufhören wollen. Aber dieses Testen kostet das Geld der Kunden und nicht der Kanzlei, das ist ein großer Unterschied.

3. Sonderleistungen konsequent abrechnen

Eine weitere und oft verkannte Möglichkeit, die Kunden zu erziehen, ist das konsequente Abrechnen von Sonderleistungen. Was ist mit Sonderleistungen gemeint? In unserer Kanzlei sind das alle Leistungen, die mit der Erstellung einer Finanzbuchhaltung, Lohnbuchhaltung, Steuererklärung oder Jahresabschluss (Standardleistungen) nichts zu tun haben. Das Wort „Erstellung“ ist dabei maßgebend.

An einem Beispiel möchte ich das kurz verdeutlichen: Wenn ich mit einem Kunden eine Bankfinanzierung vorbereite, um von der Bank einen Kredit zu erhalten, hat das nichts mit der Erstellung einer der vier oben genannten Standardleistungen zu tun. Wenn ich einen Kunden anrufen muss, um noch Belege für die Fertigstellung der Finanzbuchhaltung zu bekommen, dann ist das keine Sonderleistung, sondern gehört zur Erstellung der Finanzbuchhaltung.

Die Kanzleileitung muss sich und auch allen Mitarbeitern vorgeben, dass Zeiten für alle Sonderleistungen, die nichts mit der Erstellung der vier Standardleistungen zu tun haben, in einem separaten Auftrag erfasst und mindestens vierteljährlich den Kunden berechnet werden. So erreichen Sie folgende wichtige Erfolge:

* Sie wirken professionell und rechnen konsequent Ihre erbrachten Leistungen ab. Sie und Ihre Mitarbeiter sollen stolz auf diese Leistungen sein, die es verdient haben, extra abgerechnet zu werden. Manchmal meckern die Kunden über die Höhe oder wissen auf einmal nicht mehr, dass solche Leistungen sogar Geld kosten. Bleiben Sie dennoch hart und konsequent.
* Sie erhöhen Ihren Umsatz und Gewinn und „verstecken“ nicht die Zeiten in den Standardleistungen. Der positive Effekt daraus ist, dass Sie Ihre Standardleistungen genauer kalkulieren können.
* Sie zeigen dem Kunden den Unterschied zwischen Standard- und Sonderleistung und damit auch, dass Sie mehr können als „nur“ Standard.
* Sie erziehen Ihren Kunden dahingehend, dass er nicht permanent Leistungen fordert und nichts dafür bezahlt – so wie bei einer Flatrate für das Handy. Er kann gerne alle möglichen Leistungen fordern, aber Sie müssen ihm klar kommunizieren, ab wann ein zusätzliches Honorar entsteht. In den meisten Fällen fordern diese Kunden auf einmal kaum noch Sonderleistungen an, da sie ja extra kosten. In anderen Fällen gibt es mal kurz Ärger über die Sonderrechnung, aber auch Ärger gehört zum „Erziehungsprozess“.
* Sie brauchen keine Angst zu haben, dass Kunden aufgrund von Sonderrechnungen kündigen. Manchmal kommt es natürlich vor, aber das sind meistens Kunden, die sowieso über alles meckern, und die brauchen Sie nicht!
* Sonderleistungen können auch unnötige Leistungen der Kanzlei sein, die auf Grund von Regelverstößen entstehen. Das wäre eine Vorstufe vor der Mandatskündigung, die vielleicht einige Kunden „erziehen“ mag. Die Kanzlei darf sich aber hierbei die strategische Frage stellen, ob sie mit Regelverstößen Geld verdienen will oder mit Steuerberatung.

4. Mandatskündigung

Die Kunden werden etwa zwei- bis dreimal zur selben Pflichtverletzung informiert und dahingehend beraten, dass sie endlich aufhört. Wenn sie ihre Pflichten dann immer noch verletzen, drohen wir beim dritten Mal die Mandatsniederlegung mit Fristsetzung an und führen sie bei der vierten Verletzung dann auch tatsächlich durch. Seien wir ehrlich: Wer es beim vierten Schuss vor den Bug immer noch nicht kapiert hat, der muss die Kanzlei verlassen. Ich lasse mir zumindest von solchen Verweigerern nicht mehr wie früher die Zeit stehlen und mir meine Lebensqualität vermiesen. Übrigens ist mir bei solchen Verweigerern egal, wie groß und wichtig sie für die Kanzlei sind.

Wenn Kanzleien kündigen wollen, stellt sich immer die Frage wie?

Ich mache das in der Regel so, dass ich eine Mail schreibe, manchmal spreche ich auch persönlich mit dem Kunden.

Wenn Sie eine Mail schreiben, könnte Ihre Begründung der Kündigung wie folgt lauten, wenn Ihnen kein anderer Grund einfällt oder Sie den wahren Grund nicht sagen wollen:

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde…,

wir möchten uns für die gute Zusammenarbeit in der Vergangenheit ganz herzlich bei Ihnen bedanken.

Auf Grund der strategischen Neuausrichtung der Steuerkanzlei … haben wir uns jedoch entschieden, das Mandatsverhältnis zum … zu beenden. Bitte suchen Sie ab jetzt eine neue Steuerkanzlei, die Ihre steuerlichen Angelegenheiten übernimmt. Bitte teilen Sie uns die neue Kanzlei und den dortigen Ansprechpartner mit, damit wir einen reibungslosen Übergang gewährleisten können.

Herzlichen Dank für alles und wir wünschen Ihnen alles Gute und viel Erfolg.

MFG…

**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