**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: Kundenpflegeprogramm 2

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

1. Was tun Sie heute schon in Sachen Kundenservice?

2. Wie laufen Ihre heutigen Kanzleiprozesse bzgl. Kundenservice?

3. Welche Kundenberührungspunkte gibt es in einer Steuerkanzlei?

**Hauptteil**

**1. Was tun Sie heute schon in Sachen Kundenservice?**

Zu einem attraktiven Dienstleistungsangebot gehört auch ein attraktiver und exzellenter Kundenservice. Sie dürfen sich dazu folgende Fragen stellen:

* Ist Ihre Freundlichkeit genauso herzlich wie in einem Fünfsternehotel?
* Arbeitet Ihre Kanzlei genauso zuverlässig wie ein Schweizer Uhrwerk?
* Arbeitet Ihre Kanzlei genauso schnell wie ein Schnellzug?
* Ist die Qualität Ihrer Arbeit „Made in Germany“? ☺

Wenn Sie diese Fragen alle mit „Ja“ beantworten können, sind Sie ein erstklassiger serviceorientierter Dienstleister für Ihre Kunden. Ich gratuliere Ihnen dazu sehr herzlich und machen Sie weiter so! Sollten Sie einige Fragen mit „Nein“ beantworten, dann dürfen Sie in diesen Bereichen eine Verbesserung herbeiführen. Diese und noch viele weitere Fragen fragen sich Ihre Kunden, wenn sie einen serviceorientierten Dienstleister suchen. Hierbei ist es wichtig, aus der Sicht des Kunden zu denken und zu handeln, da er entscheidet, zu welchen Bedingungen und wie lange er in Ihrer Kanzlei Kunde bleiben möchte.

Bei der Antwort NEIN, veranstalten Sie eine Umfrage in Kanzleileitung und Mitarbeitern und vergeben Schulnoten zu den o.g. Fragen.

**2. Wie laufen Ihre heutigen Kanzleiprozesse bzgl. Kundenservice?**

Überprüfen Sie alle Abläufe (Prozesse) in Ihrer Kanzlei hinsichtlich Serviceorientierung, Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Schnelligkeit und Qualität. Sie können zunächst hierzu Ihre Mitarbeiter befragen, denn sie stecken voller Ideen, die die Kanzleileitung nur anzapfen muss. Dazu können Sie in der Anlage zu diesem Video unsere Original Mitarbeiterbefragung aus dem Jahr 2014 sehen. Am Wichtigsten ist das Ergebnis der Befragung und den Schluss, den man daraus ziehen kann:

Auszug aus der Befragung:

**Ergebnis:**

Maximum: 155 Punkte  
Minimum: 22 Punkte

Bis 30 Punkte: Kunde kündigen

31 bis 50 Punkte: Kunde beobachten + Kunde versuchen zu verbessern + in 3 Monaten noch einmal bewerten

51 bis 70 Punkte: Versuchen, den Kunden durch Training zu verbessern

71 bis 100 Punkte: Kunde halten und pflegen

Über 100 Punkte: Kunde viel pflegen

Und schließlich können Sie einen Teil oder sogar alle Ihrer Kunden befragen und ihre Meinung zur Serviceorientierung der Kanzlei bekommen, wie in Video 1 beschrieben.

Serviceorientierung wie in einem Fünfsternehotel macht Ihre Kanzlei attraktiver für neue und bestehende Kunden und sollte deshalb sehr ernst genommen werden. Ein exzellentes Beispiel für erstklassige Serviceorientierung finden Sie im Hotel Schindler Hof in Nürnberg. Dieses Hotel ist mehrfach ausgezeichnet und eines der besten Business Hotels Deutschlands. Sie spüren es schon, wenn Sie in den Hof hineinfahren und dann zur Rezeption kommen. Diese Freundlichkeit, dieses Lächeln, dieses Zuvorkommen und diese Hilfsbereitschaft wird Sie begeistern. Wenn Sie einmal dort waren und diese Serviceorientierung wenigstens zum Teil in Ihrer Kanzlei übernehmen, haben Sie schon viel erreicht.

**3. Welche Kundenberührungspunkte gibt es in einer Steuerkanzlei?**

Alle Prozesse sollten bezüglich Kundenpflege optimiert werden und auf die Kunden zugeschnitten sein. Hierfür müssen alle internen Prozesse analysiert, schriftlich fixiert und im Teamgespräch mit Kanzleileitung und Mitarbeitern zusammen besprochen werden. Die Denkweise bei der Analyse ist folgende:

* Welche Berührungspunkte hat der Kunde zu jedem einzelnen Prozessschritt?
* Macht dieser Berührungspunkt überhaupt Sinn oder kann man ihn weglassen?
* Ist es für den Kunden alles verständlich, was wir tun?
* Ist die Zusammenarbeit mit der Kanzlei unkompliziert, einfach und transparent?
* Gibt es Barrieren, die es zu beseitigen gilt?
* Wenn die Kanzlei der Kunde wäre, würde der Prozess genau so laufen?

Folgende Berührungspunkte gibt es in der Kanzlei und wie können diese schnell verbessert werden:

* Sehr freundliche und herzliche Begrüßung in Kanzlei
* Kunde wird laufend aktiv informiert
* Kunde wird in die Kanzleiarbeit integriert
* Kunde wird in Produktentwicklung involviert
* Bilanzgespräche werden inszeniert mit einem Drehbuch
* Bei Geschäftseröffnungen ist Kanzleileitung und zuständige Mitarbeiter anwesend
* Unternehmensbesuche nach Mandatsaufnahme durch Kanzleileitung und zuständige Mitarbeiter
* Kinobesuche mit Kunde
* Grillabende mit Kunde
* Kochen mit Kunde
* Interessante Bücher an Kunden schicken, die zu ihm passen
* Kundenveranstaltungen: Vorträge, Tag der offenen Tür, Jubiläen, Workshops, Seminare

Weitere Tipps aus folgenden Quellen:

* Buch “Magnet Marketing“ 1. Auflage 2002 von Alexander Christiani S. 233-235: Das 13 Wochen Kontaktmanagement
* Buch “Magnet Marketing“ 1. Auflage 2002 von Alexander Christiani S. 241-243: Der 1-Minuten-Anruf

**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