**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 3

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

1. Welche Beispiele gibt es für exzellenten Kundenservice?

**Hauptteil**

**1. Welche Beispiele gibt es für exzellenten Kundenservice?**

Nachfolgend zusammengefasst finden Sie viele Beispiele in einer Übersicht, die Sie als Grundlage für die Umsetzung nehmen können. Grundsätzlich zählt alles zu exzellentem Kundenservice, was den Kunden verblüfft, was ihn dazu bringt, „WOW“ zu sagen, z. B. kleine Servicemaßnahmen, die zum richtigen Zeitpunkt erfolgen und so nicht vom Kunden erwartet wurden. Sie müssen nicht alle Beispiele in die Praxis umsetzen, aber je mehr Sie davon beherzigen, desto erfolgreicher werden Sie sein:

* Jedes gute Kundengespräch ist bereits exzellente Kundenpflege.
* Geben Sie Ihren Kunden Garantien und kommunizieren Sie diese auch nach außen (siehe Beispiele auf [www.patrikluzius.de/kanzlei/garantien](http://www.patrikluzius.de/kanzlei/garantien)).
	+ Bsp.: Kunden erhalten eine Rückrufgarantie am nächsten Arbeitstag.
* Reagieren Sie schnell auf Kundenanforderungen.
* 1 Mitarbeiter erledigt bei uns alles für den Kunden, nicht viele verschiedene (steht im Gegensatz zum 4-Augen-Prinzip, ein anderes Kanzleiprinzip).
* Überlegen Sie, wie Sie die Digitalisierung und Automatisierung sinnvoll vorantreiben können, wie z. B. Hilfe bei der Umstellung aller Lieferantenrechnungen Ihrer Kunden auf PDF (alle Lieferantenrechnungen sollen bereits papierlos zu Ihren Kunden gemailt bzw. elektronisch übermittelt werden, damit sie ohne Medienbruch weiterverarbeitet werden können), Kontoauszugsmanager, Kassentool, Unternehmen Online, ZUGFeRD u. v. m. Das spart dem Kunden Zeit und Geld.
* Bieten Sie Ihren Kunden an, dass Ihre Mitarbeiter die Buchhaltung vor Ort beim Kunden erledigen (nur, wenn sich daraus für beide Seiten Vorteile ergeben).
* Begrüßen Sie und Ihre Mitarbeiter die Kunden einheitlich und herzlich – sowohl bei persönlichen Begegnungen als auch am Telefon.
* Bieten Sie gute Parkmöglichkeiten und Verkehrsanbindung.
* Sorgen Sie für barrierefreie Kanzleiräume.
* Stellen Sie einen Paketbriefkasten für breite Ordner vor dem Kanzleieingang auf (siehe Bild auf [www.patrikluzius.de](http://www.patrikluzius.de)/kanzlei-mainz).
* Achten Sie auf kurze Bearbeitungszeiten aller Leistungen (z. B. 1 Monat nach Belegeingang beginnt die Bearbeitung des Abschlusses bzw. der Einkommensteuererklärung).
* Legen Sie Wert auf professionellen Schriftverkehr in gutem und fehlerfreiem Deutsch. Bevorzugen Sie E-Mail.
* Erstellen Sie ein schriftliches Marketingkonzept inkl. Ziele und Budget.
* Sorgen Sie für ein exzellentes Beschwerdemanagement (siehe auch unsere Unternehmenskultur in Video M 2 3 3).
* Pflegen Sie eine serviceorientierte Unternehmenskultur. Alles, was für den Kundenservice wichtig ist, können Sie dort verbindlich für alle verankern.
* Bieten Sie nützliche Sonderleistungen aktiv an, die der Kunde wirklich will.
* Erstellen Sie regelmäßige Bedarfsanalysen, um bei Kunden deren Bedarf nach Leistungen abzufragen, auch wenn dieser noch gar nicht bewusst ist.
* Schicken Sie Geburtstagsbriefe an die wichtigsten Kunden und deren Ehegatten (Kinder nicht).
* Machen Sie Ihren Kunden größere Geburtstagsgeschenke für runde Geburtstage, z. B. Weinpräsent, VIP-Karten für Fußballspiel etc.
* Schenken Sie Ihren Kunden ebenfalls etwas, wenn sie Sie weiterempfohlen haben.
* Halten Sie kostenlose Stifte, reißfeste Tragetaschen etc. zum Mitnehmen bereit.
* Führen Sie Beziehungstelefonate mit Ihren Kunden – aktiv und ohne Anlass. Diese brauchen meist nur ein paar Minuten dauern.
* Bieten Sie Ihren Kunden an, Quartalsgespräche oder Herbstgespräche mit ihnen zu führen.
* Stellen Sie eine Hotelfachangestellte im Sekretariat ein – wegen exzellenter Freundlichkeit und Serviceorientierung.
* Halten Sie für neue Kunden eine schöne und informative Begrüßungsmappe bereit.
* Halten Sie Versprechen an die Kunden immer ein, egal, wer sie geleistet hat und egal, wie. Sollten sie doch einmal nicht eingehalten werden können, muss dies dem Kunden oder dem Mitarbeiter unverzüglich mitgeteilt und sich entschuldigt werden. Hier ist Demut gegenüber dem Kunden sehr wichtig.
* Der Dienstleistungsausschluss (was wird nicht angeboten) muss schriftlich fixiert sein, also alles, was Sie nicht anbieten, wie z. B. Baulohn, Erbschaftsteuer etc. Die ausgeschlossenen Dienstleistungen müssen die Mitarbeiter kennen.
* Richten Sie einen Erinnerungsservice an bestimmte Fristen wie zum Beispiel Abgabe oder Zahlung der Umsatzsteuervoranmeldung etc. ein.
* Führen Sie Kundenveranstaltungen durch – aber immer professionell und nicht langweilig!
* Setzen Sie innovative Ideen um, wie z. B. eine individualisierte BWA speziell auf den Kunden ausgerichtet.
* Implementieren Sie ein Ideenmanagement zur Umsetzung von Ideen der Mitarbeiter zum Thema Kundenpflege.

Aus der oben genannten Analyse und den vorgestellten Ideen können Sie passende konkrete Maßnahmen zur Kundenpflege entwickeln, in einer großen Projektliste schriftlich fixieren und in den folgenden Monaten dann umsetzen.

**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