**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: Idealer Kunde – Definition Nicht Idealer Kunde

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

1. Wie definiere ich einen Terroristen?

2. Welchen Nutzen hat die schriftliche Definition des Nicht Idealen Kunden?

3. Welche Kunden wird z. B. die Steuerkanzlei Luzius nicht mehr neu aufnehmen?

**Hauptteil**

**1. Wie definiere ich einen Terroristen?**

Folgende Kriterien können auf einen Terroristen in Ihrer Kundschaft hinweisen. Es können ein oder mehrere Kriterien zutreffen:

* Zahlt seine Honorarrechnungen nicht oder nicht rechtzeitig
* beschwert sich regelmäßig über die Honorarhöhe
* nervt regelmäßig Mitarbeiter und Kanzleileitung aufgrund belangloser Themen
* wird öfters laut und ausfallend gegenüber Mitarbeitern und Kanzleileitung
* Mitarbeiter und Kanzleileitung wollen Telefonate lieber nicht mehr annehmen, sie sind schon genervt, wenn der Name des Kunden auf dem Telefon Display erscheint
* Ist Alkoholiker oder drogenabhängig
* Ist wegen Steuerhinterziehung vorbestraft
* Kanzlei gibt die Spielregeln der Zusammenarbeit vor und er verweigert sich diese einzuhalten.

Würde man einen solchen Menschen im Privatleben dulden? NEIN! Würde man anderen Unternehmern nicht raten, sich von solchen Leuten zu trennen und fernzuhalten? JA!

Meine klare Empfehlung an dieser Stelle ist: Trennen Sie sich unverzüglich von jedem Terroristen, der in Ihrer Kanzlei noch Kunde ist und alle mit in den Abgrund reißt. Und das bereits schon gleich morgen, nicht warten! Es wird nicht besser, das wissen unbewusst bereits.

Terroristen ziehen ihre negativen Kreise: In erster Linie nerven sie die Mitarbeiter, und es gab schon Berichte dazu, dass sich Mitarbeiter von der Kanzlei getrennt haben, weil die Kanzleileitung nicht bereit war, die Terroristen zu entlassen. Eine große Fehlentscheidung. Gute Mitarbeiter gehen freiwillig, weil Terroristen bleiben dürfen, diese Kanzleien werden es zukünftig sehr schwer haben, sich gegenüber dem Wettbewerb zu behaupten.

Aus diesen Gründen muss auch der Nicht Ideale Kunde schriftlich von der Kanzleileitung definiert werden. Das Team sollte hier ebenfalls das gleiche starke Mitspracherecht wie bei der Definition des idealen Kunden haben.

**2. Welchen Nutzen hat die schriftliche Definition des Nicht Idealen Kunden?**

* Kein Energieräuber
* Weniger Haftungsrisiko (Risikoeinstufung nach § 5 GWG ist zu erstellen)
* Höhere Mitarbeiterbindung
* Reibungslosere Zusammenarbeit
* Höhere Kundenzufriedenheit
* Besseres Betriebsklima
* Weniger sinnlose Verwaltungszeiten
* Weniger Umsatz, aber mehr Gewinn

Zur Risikoeinstufung möchte ich noch auf § 5 GWG (Geldwäschegesetz) verweisen:  
  
 (1) Die Verpflichteten haben diejenigen Risiken der Geldwäsche und der Terrorismusfinanzierung zu ermitteln und zu bewerten, die für Geschäfte bestehen, die von ihnen betrieben werden. Dabei haben sie insbesondere die in den Anlagen 1 und 2 genannten Risikofaktoren sowie die Informationen, die auf Grundlage der nationalen Risikoanalyse zur Verfügung gestellt werden, zu berücksichtigen. Der Umfang der Risikoanalyse richtet sich nach Art und Umfang der Geschäftstätigkeit der Verpflichteten.

(2) Die Verpflichteten haben

1.

die Risikoanalyse zu dokumentieren,

2.

die Risikoanalyse regelmäßig zu überprüfen und gegebenenfalls zu aktualisieren und

3.

der Aufsichtsbehörde auf Verlangen die jeweils aktuelle Fassung der Risikoanalyse zur Verfügung zu stellen.

(3) Für Verpflichtete als Mutterunternehmen einer Gruppe gelten die Absätze 1 und 2 in Bezug auf die gesamte Gruppe.

(4) Die Aufsichtsbehörde kann einen Verpflichteten auf dessen Antrag von der Dokumentation der Risikoanalyse befreien, wenn der Verpflichtete darlegen kann, dass die in dem jeweiligen Bereich bestehenden konkreten Risiken klar erkennbar sind und sie verstanden werden.

Nach diesem Paragrafen müssen Sie alle Kunden in Risikoklassen einstufen. Ich habe diese Einstufung für meine Kunden in der ABC-Analyse mit aufgenommen. Meine Einstufung ist:

A-Kunde: keines bis geringes Risiko, z. B. Einkommensteuerfälle

B-Kunde: mittleres Risiko, z.B. kleine nicht bargeldintensive ordentliche Unternehmen

C-Kunde: hohes Risiko, z. B. bargeldintensive, unordentliche Unternehmen

Für die Einstufung sollten Sie in jedem Fall Ihre Mitarbeiter befragen, die meist am besten wissen, wie risikoreich ein Mandatsverhältnis ist. Am besten Sie besprechen das ausführlich in einem Teamgespräch.

Leiten Sie auch aus dieser Klassifizierung ab, ob der Kunde weiter betreut wird.

**3. Welche Kunden wird z. B. die Steuerkanzlei Luzius nicht mehr neu aufnehmen?**

Welche Kunden wollen wir nicht aufnehmen:

* Bäcker, Metzger, Wirte (BMW)
* LuF
* Kurierfahrer
* Nagelstudios
* Taxi
* Kunden oder Tätigkeiten mit hohen Haftungsrisiken, z. B.: komplexer Auslandsbezug, ab mittelgroße KapG oder PersG, Konzerne, große Vereine, bargeldintensiv, Kunde spricht schlecht Deutsch, Umwandlungen, komplizierte Erbschaftsteuerfälle, Baulohn

**Kurz-Zusammenfassung**

1. Wie definiere ich einen Terroristen?

Mit Terroristen kann man nicht zusammenarbeiten, ohne Mitarbeiter, Energie und Geld zu verlieren. Beenden Sie schnellstmöglich alle Kundenbeziehungen zu Terroristen und verzichten bewusst auf den Umsatz und genießen bewusst den Mehrgewinn daraus.

2. Welchen Nutzen hat die schriftliche Definition des Nicht Idealen Kunden?

Kanzleileitung und Mitarbeiter wissen sehr genau, welche Kunden nicht zur Kanzlei passen. Sie dürfen gerne zu anderen Beratern wechseln, da sie dort vielleicht besser aufgehoben sind.

3. Welche Kunden wird z. B. die Steuerkanzlei Luzius nicht mehr neu aufnehmen?

Siehe Aufzählung oben

**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

**Downloadbereich**

Ihr Umsetzungsplan (To-Do-Liste) als Excel-Datei

Video-Zusammenfassung