**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: Positionierung – Dienstleistungsangebot 1

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

1. Wie ist das Dienstleistungsangebot im Steuerberatungsmarkt heutzutage strukturiert?

2. Wie könnte sich das Dienstleistungsangebot im Steuerberatungsmarkt in Zukunft entwickeln?

3. Haben Sie Ihre Kunden gefragt, welche Dienstleistungen sie von Ihrer Kanzlei benötigen?

**Hauptteil**

**1. Wie ist das Dienstleistungsangebot im Steuerberatungsmarkt heutzutage strukturiert?**

Viele Steuerkanzleien haben bisher wenig oder gar nicht über ihr heutiges Dienstleistungsangebot nachgedacht. Klassischer Weise besteht es aus den folgenden 5 Bereichen:

1. Finanzbuchführung

2. Lohnbuchführung

3. Jahresabschluss und Einnahmen Überschussrechnung

4. Steuererklärungen betrieblich und privat

5. Sonderleistungen (Betriebsprüfungen, Erbschaftssteuer Erklärungen, Steuerstrafsachen, Umwandlungen, Internationales Steuerrecht uvm.)

Die Umsatzanteile der 5 Bereiche gliedern sich bei einer klassischen Einzelkanzlei heutzutage in etwa wie folgt:

1. Finanzbuchführung: 30%

2. Lohnbuchführung: 10%

3. Jahresabschluss und Einnahmen Überschussrechnung: 30%

4. Steuererklärungen betrieblich und privat: 20%

5. Sonderleistungen: 10%

Diese Zahlen sind nur Durchschnittswerte und dienen nur als Orientierungshilfe und können nicht auf jede Kanzlei angewendet werden. Bei spezialisierten Kanzleien sehen diese Zahlen völlig anders aus. Ich möchte sie trotzdem heranziehen, um deutlich zu machen, dass im Durchschnitt etwa 90 % aller Dienstleistungen aus Deklarationsleistungen bestehen und nur etwa 10 % aus Sonderleistungen. Eine Tendenz ist jedoch heute bereits absehbar und der Digitalisierung und Automatisierung geschuldet: Die Deklarationsleistungen verlieren und die Sonderleistungen gewinnen an Wert für die Kunden. Natürlich wird es in 20 Jahren auch noch Deklarationsleistungen geben, jedoch nicht mehr in dem Umfang wie heute.

Bei der Finanzverwaltung schreitet die Digitalisierung und Automatisierung ebenso voran wie bei uns. Die Finanzverwaltung könnte zum Beispiel irgendwann einmal ein Portal einrichten, auf dem jegliche Arten von Belegen digital hochgeladen, ausgelesen, verarbeitet und archiviert werden. Dann könnte die Finanzverwaltung direkt die Umsatzsteuervoranmeldung berechnen, den Gewinn für die Ertragssteuern vorschlagen und auch schon komplette Jahresabschlüsse selbst vorbereiten und den Steuerpflichtigen zur Überprüfung übermitteln. Die Technik wird so weit fortschreiten, dass Steuerberater Deklarationsberatung nur noch in viel kleinerem Umfang leisten werden und dass dies die Finanzverwaltung direkt für die Steuerpflichtigen übernimmt. Zukunftsmusik? Ja. Aber der Weg dahin ist bereits eingeschlagen. Ein Beispiel dafür ist Italien, wo ab dem 01.01.2019 italienische Unternehmen ihre Rechnungen in einem einheitlichen digitalen Format auf einem Fiskal-Server hochladen müssen, um die Vorsteuer zu erhalten. Bei diesem Modell ist genug Druck für die Unternehmer da, dieses Verfahren sauber und ordentlich einzuhalten und durchzuführen, denn wer will schon gerne auf seine Vorsteuer verzichten. Wo bleibt in einem solchen Modell der Steuerberater? Wird er alle Belege digital hochladen oder erledigen die Unternehmen das selbst? Ich denke, letzteres.

Der Weg geht dahin, dass in Zukunft die Deklarationsberatung hauptsächlich direkt von der Finanzverwaltung erledigt wird. Die Steuerberatungsbranche wird langfristig diese Umsätze verlieren. Darauf dürfen Sie sich bereits heute schon einstellen.

**2. Wie könnte sich das Dienstleistungsangebot im Steuerberatungsmarkt in Zukunft entwickeln?**

Was kann die Steuerkanzlei der Zukunft überhaupt noch anbieten?

Wenn der Umsatzanteil an Sonderleistungen in Ihrer Kanzlei um die 10 % liegt, dürfen Sie sich nun Gedanken machen, wie Sie diesen Anteil in den nächsten 5-10 Jahren stark erhöhen können.

Ich erwarte für die Kanzlei der Zukunft im Jahr 2025-2030 folgende Umsatzanteile:

1. Finanzbuchführung: 5%

2. Lohnbuchführung: 5%

3. Jahresabschluss und Einnahmen Überschussrechnung: 10%

4. Steuererklärungen betrieblich und privat: 10%

5. Sonderleistungen: 70%

Auch diese Zahlen könne wieder stark je nach Größe und Spezialisierung der Kanzlei abweichen.

Ich verwende diese Umsatzanteile dafür, um zu zeigen, wo die Reise hingeht. Welche Dienstleistungen Sie im Bereich Sonderleistungen konkret anbieten können, werden wir in einem anderen Video besprechen.

**3. Haben Sie Ihre Kunden gefragt, welche Dienstleistungen sie von Ihrer Kanzlei benötigen?**

Es gibt nur einen, der weiß, was er wirklich von seiner Steuerkanzlei benötigt: es ist der Kunde. Es ist immer der Kunde und nie die Kanzlei. Die Kanzlei kann sich noch so viele Gedanken machen, welche Leistungen sie anbieten möchte oder sollte, solange sich Kunden nicht bereit erklären, dafür Geld zu bezahlen, werden die Leistungen vom Markt nicht benötigt. Es gibt ein altes Sprichwort: der Markt hat immer recht. Danach dürfen wir uns richten.

Was liegt also näher, den Kunden zu befragen, was er wirklich benötigt?

Klar wird das uns Überwindung kosten und viel Verwaltungsarbeit bedeuten, jedoch ist die Kundenbefragung wichtig, um ihr Dienstleistungsangebot nicht am Markt vorbei zu konzipieren. Ihre Kunden werden Ihnen ganz genau sagen, was sie von Ihnen erwarten und benötigen. Ein Unternehmer benötigt ganz andere Leistungen als eine private Person. Auch hat jede Branche verschiedene Anforderungen an eine Steuerkanzlei. Es ist daher wichtig, die generelle Ausrichtung der Kanzlei vorher festzulegen und erst dann nach den Bedürfnissen der Kunden zu fragen. Hierzu verweise ich auf die Videos zum Idealen Kunden und zur Positionierung.

Wie kann eine solche Kundenbefragung aussehen?

1. Stellen Sie offene Fragen. Der Kunde kann frei formuliert antworten.

Zum Beispiel: Was erwarten Sie allgemein von einer Steuerkanzlei? Was können wir für Sie tun, damit Sie nicht nur zufrieden, sondern begeistert sind? Was können wir tun, damit Sie uns weiterempfehlen? Wie können wir am besten mit Ihnen zusammenarbeiten?

2. Stellen Sie geschlossene Fragen. Der Kunde kann dann nur mit ja oder nein antworten.

Zum Beispiel: Möchten Sie mit uns hauptsächlich per E-Mail kommunizieren? Möchten Sie Ihre gesamte Buchführung von uns neu organisiert und digitalisiert bekommen? Möchten Sie, dass wir Ihre Belege einscannen und archivieren und sogar vernichten?

Sie können alle Fragen stellen, die Sie schon immer einmal Ihren Kunden stellen wollten. Bitte haben Sie keine Angst oder Bedenken, dass Sie Ihre Kunden damit nerven oder Zeit stehen, das Gegenteil ist der Fall. Die Kunden werden erfreut sein, dass sie gefragt werden. Menschen werden immer gerne nach ihren Meinungen gefragt. So können Sie sich einbringen und ihre Lebenssituation verbessern. Deshalb lieben es Menschen, auf gewisse Dinge ihren Einfluss ausüben zu können.

Sie können einige, viele oder sogar alle Kunden einen Fragebogen schicken, je mehr desto besser. Bitte besprechen Sie den Fragebogen vor dem Versand mit ihren Mitarbeitern in einem ausführlichen Teamgespräch, sodass alle Mitarbeiter über diese Aktion Bescheid wissen. Denn es werden einige Kunden bei den Mitarbeitern direkt anrufen und fragen was sie ausfüllen sollen, kein Witz, das haben wir bereits in der Praxis erlebt.

Nach der Aktion wird der Rücklauf gesammelt und ausgewertet. Die immer wieder genannten Antworten sollten sie sehr ernst nehmen und die Kanzlei weiter in diese Richtung ausrichten. Nehmen Sie jede Antwort ernst, denn kein Kunde schreibt einen sinnlosen Quatsch, sondern möchte Ihnen etwas mitteilen, was ihn entweder stört oder begeistert. Sie sollten diese Antworten wiederum mit Ihren Mitarbeitern in einem Teamgespräch besprechen, zusammen diskutieren und zusammen Rückschlüsse auf die weitere Zusammenarbeit mit den Kunden und die strategische Ausrichtung der Kanzlei ziehen. Entwickeln Sie daraus eine To-Do-Liste (Projektliste), welcher Mitarbeiter bis wann welche Maßnahme umsetzt, um die Neuausrichtung der Kanzlei durchzuführen. Ihre Kunden weisen Ihnen den Weg.

**Kurz-Zusammenfassung**

1. Wie ist das Dienstleistungsangebot im Steuerberatungsmarkt heutzutage strukturiert?

90% Deklarationsleistungen (Vergangenheitsbewältigung) und 10% Sonderleistungen (Zukunftsberatung)

2. Wie könnte sich das Dienstleistungsangebot im Steuerberatungsmarkt in Zukunft entwickeln?

30% Deklarationsleistungen und 70% Sonderleistungen

3. Haben Sie Ihre Kunden gefragt, welche Dienstleistungen sie von Ihrer Kanzlei benötigen?

Fragen Sie möglichst viele Kunden persönlich oder per Fragebogen und verwenden Sie die Rückmeldungen zur strategischen Ausrichtung und zur Konzipierung Ihres Dienstleistungsangebots.

**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

Literaturempfehlung: Buch „Der blaue Ozean als Strategie“ von W. Chan Kim und Renée Mauborgne