**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: Kommunikation – Unternehmenskultur 10

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

Praxisbeispiel: Unternehmenskultur der Steuerkanzlei Luzius Teil 10

**Hauptteil**

**Praxisbeispiel: Unternehmenskultur der Steuerkanzlei Luzius Teil 10**

Nachfolgende Regeln in alphabetischer Reihenfolge können, sollen oder müssen von allen Mitarbeitern und Lu gelebt und eingehalten werden:

**Rückrufgarantie gegenüber Kunden**

* Wenn ein Kunde anruft und er den richtigen Ansprechpartner in diesem Moment nicht erreichen kann, dann muss der angerufene Mitarbeiter immer einen Rückruf anbieten.

Gründe:

Der Kundenservice steigt und der Anrufer hat das gute Gefühl, dass wir uns kümmern und ihn zurückrufen.

**Schlüssel/Chip**

* Jeder Mitarbeiter erhält einen Chip für die Kanzleiräume und ist für dessen ordnungsgemäße Nutzung verantwortlich. Der Mitarbeiter muss sicherstellen, dass der Chip nicht verloren geht.
* Die Herausgabe und Rückgabe von Chips wird von Lu schriftlich protokolliert und vom Mitarbeiter unterzeichnet.
* Lu ist unverzüglich zu informieren, wenn ein Chip verloren wurde.

Gründe:

Kanzleischlüssel und Chips dürfen nicht auf private Veranstaltungen mitgenommen werden, auf denen ein hohes Risiko des Verlustes besteht, z.B. Disco, Konzert, Urlaub etc. Schlüsselverluste können zur Folge haben, dass der Vermieter hohe Kosten für den Austausch von Schlössern und ganzen Hausschließanlagen Lu in Rechnung stellen möchte.

**Sekten und andere verfassungsfeindliche Organisationen**

* Alle Mitarbeiter versichern hiermit, dass sie weder passives noch aktives Mitglied von Scientology, deren Tarnorganisationen oder anderen verfassungsfeindlichen Organisationen sind. Sie sind auch keine Anhänger oder Sympathisanten dieser Organisationen, verbreiten nicht deren Gedankengut und arbeiten auch nicht nach deren Methoden. Dies versichern sie hiermit auch für die Zukunft.

Gründe:

Lu lehnt die oben genannten Organisationen strikt ab, das erwartet Lu auch von seinen Mitarbeitern.

**Social Media Kommunikation (Facebook & Co.)**

* Lu möchte sich nicht in die private Social Media Kommunikation seiner Mitarbeiter einmischen, da aber eine schlechte Kommunikation negativ auf die Steuerkanzlei Luzius zurückfällt, möchte Lu folgende Empfehlungen zur privaten Social Media Kommunikation seinen Mitarbeitern geben:
* Oberregel: Verhalte dich so, als würde dich jeder kennen. Schreibe nichts, was du nicht auch laut vor jedem Publikum aussprechen würdest.
* Privates sollte privat bleiben
* Namen und persönliche Termine bleiben privat, wenn diese nicht eindeutig für die Öffentlichkeit bestimmt sind.
* Trenne klar zwischen einer persönlichen Äußerung und solchen mit Bezug zur Steuerkanzlei Luzius.
* Das eigene Profil sollte einen guten Eindruck machen.
* Der Umgang mit Kunden als „Freund“ sollte professionell sein, wie im realen Leben.
* Wertende Beiträge sollten immer als persönliche Meinungen gekennzeichnet und der Tonfall an das erwünschte Image angepasst werden.
* Verhalte dich stets ehrlich und respektvoll anderen Parteien gegenüber.

Folgende Regeln sind Muss-Regeln:

* Interna der Steuerkanzlei Luzius dürfen nirgendwo veröffentlicht werden.
* Die berufsrechtliche Verschwiegenheitspflicht darf niemals verletzt werden.

Gründe:

Lu möchte kein negatives Image durch ein schlechtes Auftreten seiner Mitarbeiter im realen Leben und im Internet bekommen, aus diesem Grund empfiehlt Lu die oben genannten Regeln einzuhalten.

**Stellvertreter**

* Jeder Mitarbeiter und Lu hat einen Stellvertreter in der Kanzlei.
* Die Stellvertreter sind zurzeit gegenseitig:
  + Sekretariat: Jeder Mitarbeiter muss bei längerer Abwesenheit nach dem jeweils aktuellen „Dienstplan Telefon, Tür und Post in Abwesenheit“ das Sekretariat vertreten (Ablage in DMS 99000 „Störungsfreie Tage & Vertretung“). Es müssen alle Routinetätigkeiten des Sekretariats übernommen werden.
  + Lu: Steuerberater xxx

Ggf. tritt der Notfallplan (Notfallkoffer von Lu) in Kraft. Dieser befindet sich in xxx.

* Immer wenn in dieser Unternehmenskultur das Wort „Stellvertreter“ vorkommt, gelten für die jeweilige Regel die Regelungen unter „Stellvertreter“.
* Der Stellvertreter muss sich vor jeder geplanten Abwesenheit von mehr als 3 Arbeitstagen des Vertretenen mit diesem ausreichend kommunizieren, so dass ein reibungsloser Arbeitsablauf gewährleistet ist und keine Fristen versäumt werden.
* Der Stellvertreter muss unverzüglich am 1. Nichtanwesenheitstag des Vertretenen seinen Arbeitsplatz durchsuchen, Outlook und die DMS prüfen, so dass ein reibungsloser Arbeitsablauf gewährleistet ist und keine Fristen versäumt werden. Die Mailumleitung und die Mail-Rückantwort müssen auf den Stellvertreter 1 Tag vor der geplanten Abwesenheit umgeleitet und getestet werden.
* Der Stellvertreter ist für alle Routinetätigkeiten des Vertretenen verantwortlich.
* Der Stellvertreter ist für die Einhaltung aller Fristen des Vertretenen verantwortlich.
* Der Stellvertreter muss sich um Hilfe von anderen Kollegen kümmern, wenn er die Stellvertretung zeitlich nicht oder nicht ausreichend schafft.
* Die DATEV Passwörter müssen die Stellvertreter sich untereinander bekannt geben. Die Passwörter des Sekretariats werden nur Lu bekannt gegeben.

Gründe:

Jeder Mitarbeiter und Lu brauchen für längere Abwesenheiten einen Stellvertreter, damit der Kanzleibetrieb aufrechterhalten wird.

**Kurz-Zusammenfassung**

keine

**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