**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 11

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

Praxisbeispiel: Unternehmenskultur der Steuerkanzlei Luzius Teil 11

**Hauptteil**

**Praxisbeispiel: Unternehmenskultur der Steuerkanzlei Luzius Teil 11**

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

**Steuerfahndung**

* Wenn die Steuerfahndung in der Kanzlei erscheint, müssen folgende Regeln von allen Mitarbeitern eingehalten werden:
  + Unverzüglich Lu Bescheid sagen
  + Wenn Lu nicht erreichbar, unverzüglich Rechtsanwalt Jürgen Müller, Fischergasse 5, 55116 Mainz, Tel.: 06131/6960990, [www.jrm-legal.de](http://www.jrm-legal.de)
  + Durchsuchungsbefehl in Ruhe und sorgfältig durchlesen
  + Nichts zur Steuerfahndung sagen, dies auch den Kunden sagen
  + Es dürfen keine Unterlagen der Kunden direkt der Steuerfahndung übergeben werden, sondern sie dürfen nur auf einen Tisch gestellt werden, von dem sich die Steuerfahndung die Unterlagen „holen“ muss (wegen unserer Verschwiegenheitspflicht)

Gründe:

Es gilt der Grundsatz: Absolute Verschwiegenheit, damit wir uns nicht strafbar oder haftbar machen.

**Störungsfreie Zeiten**

* Jeder Mitarbeiter muss mindestens 1 Arbeitstag lang in einer 5-Tagewoche störungsfreie Zeit nehmen. Diese kann auch über mehrere Tage in der Woche verteilt werden.
* Jeder Mitarbeiter hat das Recht, darüber hinaus noch mehr störungsfreie Zeit bei Lu zu beantragen.
* In dieser störungsfreien Zeit muss die Bürotür geschlossen sein, das Schild „störungsfrei“ an der Tür hängen, Outlook geschlossen sein, das Telefon auf die Zentrale umgeleitet sein, das Handy aus sein und kein anderer Mitarbeiter, Lu oder Kunde darf in dieser Zeit die Arbeit des entsprechenden Mitarbeiters stören.
* Der Mitarbeiter, der gerade störungsfrei hat, darf allerdings alle anderen Mitarbeiter und Lu von sich aus stören und Fragen stellen usw., um weiter arbeiten zu können.
* Störungsfreie Zeiten müssen im Outlook-Kalender für alle anderen sichtbar veröffentlicht werden.
* Ausnahme: Wenn Lohn-Sofortmeldungen während der störungsfreien Zeit erledigt werden müssen, darf gestört werden, ebenso wenn die Steuerfahndung in der Kanzlei erscheint.

Gründe:

Es dient dazu, die Bearbeitungszeiten stark zu reduzieren, da erwiesen ist, dass sich in solchen Zeiten, alle Arbeiten schneller und konzentrierter erledigen lassen, als wenn man öfter gestört wird.

**Teamgespräche**

* Teamgespräche finden planmäßig in jeder geraden Kalenderwoche an einem Donnerstag statt.
* Beginn ist immer um 10 Uhr und sie sollten nicht länger als 13.00 Uhr dauern.
* Teamgespräche können auch außerhalb der Kanzlei stattfinden.
* Zeiten für Teamgespräche sind Arbeitszeiten, die Kosten trägt Lu alleine.
* Bei Teamgesprächen herrscht Anwesenheitspflicht aller Mitarbeiter, ausgenommen ist derjenige, der bereits zuvor Urlaub/ZA genehmigt bekommen hatte.
* Das Sekretariat führt ein Protokoll über wichtige Entscheidungen, aber nicht über fachliche Themen. Darin steht, wer was bis wann in welcher Qualität erledigen muss.

Gründe:

Teamgespräche sind der wichtigste Beitrag zur Teamkommunikation, zum allgemeinen und fachlichen Austausch und dass alle immer wieder auf dem gleichen Stand sind. Lu nutzt die Teamgespräche auch für das interne Training der Mitarbeiter.

**Terminvergaben für Lu in Outlook**

Wenn Mitarbeiter für Lu Termine vereinbaren, gelten folgende Regeln:

* Es darf nur 1 Termin am Tag von Montag bis Freitag vereinbart werden
* In störungsfreien Zeiten dürfen keine Termine vereinbart werden
* Termin frühestens ab 9 Uhr
* Termin spätestens bis 16 Uhr
* Farbe im Kalender muss orange sein
* Im Termin muss Name, Tel. und das Anliegen des Kunden stehen

Gründe:

Mehr als 1 Termin am Tag schafft Lu zeitlich nicht.

**Telefongespräche**

* Die Begrüßung am Telefon muss für alle Mitarbeiter (ausgenommen Lu) wie folgt lauten: „Steuerkanzlei Luzius, Name des Mitarbeiters, guten Morgen/Tag“
* Alle Mitarbeiter müssen freundlich, höflich, hilfsbereit und ruhig am Telefon mit jedem Menschen sprechen, jeder hat unsere Freundlichkeit verdient.
* Das Sekretariat nimmt zuerst jedes Telefonat an. Wenn das Sekretariat telefoniert oder kurz abwesend ist, dann übernehmen keine anderen anwesenden Mitarbeiter eingehende Anrufe, sondern die Anrufe landen auf dem Anrufbeantworter.

Gründe:

Ein freundlich beginnendes Telefonat ist schön für beide Seiten. Es macht Spaß, motiviert und kann dazu führen, Probleme schneller zu lösen und Stress zu beseitigen.

**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