**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 6

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

Praxisbeispiel: Unternehmenskultur der Steuerkanzlei Luzius Teil 6

**Hauptteil**

**Praxisbeispiel: Unternehmenskultur der Steuerkanzlei Luzius Teil 6**

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

**Klartext-Kommunikation unter Kollegen, Lu und Kunden**

* Alle Mitarbeiter sollen untereinander stets herzlich, freundlich und hilfsbereit sein und vor allem miteinander kommunizieren und nicht gegeneinander.
* Es wird das Prinzip der Klartextkommunikation gelebt. In jeder Art von Kommunikation mit jedem Menschen sollen immer folgende 3 Punkte enthalten sein: „Was, bis wann, in welcher Qualität“.

Gründe:

Eine gute Kommunikation untereinander hilft bei der Problemlösung aller Probleme, festigt das Team und allen Mitarbeitern geht es insgesamt besser. Deshalb freut sich Lu über eine gute und angemessene Kommunikation aller Teammitglieder untereinander.

**Krankheiten**

* Jeder angestellte Mitarbeiter muss ab dem 3. Krankheitstag eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung eines Arztes Lu innerhalb von 3 Tagen vorlegen.
* Geplante Arztbesuche müssen außerhalb der Arbeitszeit stattfinden. Einen Arztbesuch innerhalb der Arbeitszeit muss Lu zuvor genehmigen.
* Jeder erkrankte Mitarbeiter muss unverzüglich am 1. Krankheitstag eine Mail, SMS oder WhatsApp an alle Mitarbeiter senden und alle über den Krankheitseintritt und wenn möglich über die voraussichtliche Krankheitsdauer informieren.
* Wenn ein angestellter Mitarbeiter während des Arbeitstages auf Grund einer Krankheit nach Hause geht, ist die fehlende Arbeitszeit an diesem Tag bis zur Erreichung der Regeltagesarbeitszeit (z. B. 8 Std.) in der LEA mit der Nr. 9903 zu erfassen. Überstunden dürfen an Tagen, in denen der erkrankte Mitarbeiter zunächst gearbeitet hat und dann nach Hause fährt, auf Grund der Krankheit nicht entstehen.
* Die Krankheitszeiten werden als Arbeitszeiten bei den angestellten Mitarbeitern gerechnet.

Gründe:

Alle Mitarbeiter und Lu müssen über die Abwesenheitszeiten Bescheid wissen, damit die Arbeit ggf. umorganisiert und den Kunden Bescheid gegeben werden kann.

**Küche**

* Da die Küche Eigentum des Vermieters ist, sollen alle Mitarbeiter ordentlich mit der Küche umgehen und sie stets sauber halten.
* Die Kaffeemaschine muss täglich vom Sekretariat gereinigt werden, so wie die Maschine es anzeigt, z. B. Schlauch ausspülen, Restwasserschale und Kaffeesatzbehälter mit frischem Wasser ausspülen.
* Während des Tages muss derjenige die Reinigungs- und Auffülltätigkeiten übernehmen, bei dem die Maschine sie gerade anzeigt.
* Die Schale unter den beiden Kaffeehähnen muss immer unter beiden Hähne stehen, da die Maschine teilweise eigenständig spült und dann Wasser auf den Boden läuft.
* Derjenige, der abends als letzter die Kanzlei verlässt, muss die Kaffeemaschine komplett reinigen wie oben beschrieben.

Gründe:

Die Küche ist fremdes Eigentum und die Kaffeemaschine Eigentum von Lu. Aus hygienischen Gründen muss insbesondere die Kaffeemaschine laufend gut gereinigt werden.

**Kundenmitnahme**

* Es ist jedem Mitarbeiter, der bald ausscheidet oder bereits ausgeschieden ist, untersagt, Kunden der Steuerkanzlei Luzius so zu informieren oder zu beeinflussen, dass diese innerhalb eines Jahres nach dem Ausscheiden des Mitarbeiters, die Steuerkanzlei Luzius verlassen. Ein Verstoß hiergegen, wird Lu zur Anzeige bringen und weitere strafrechtliche und berufsrechtliche Schritte einleiten. Ausnahme: Kunden, die der ausgeschiedene Mitarbeiter selbst in die Steuerkanzlei Luzius gebracht hat, darf der ausgeschiedene Mitarbeiter wieder ohne negative Konsequenzen mitnehmen.

Gründe:

Das oben beschriebene Vorgehen sieht Lu als unehrenhaft und respektlos an und das kann er nicht dulden. Lu hat immer alles für seine Mitarbeiter getan, damit es ihnen gut geht, dann versteht er als Selbstverständlichkeit, dass seine ehemaligen Mitarbeiter ihn und seine Kollegen nicht durch aktives Abwerben von Kunden schädigen.

**Kundentermine in Kanzlei**

* Wenn ein Kunde die Kanzlei betritt, muss ihm der Mitarbeiter beim Empfang seine volle Aufmerksamkeit widmen, ihn sehr freundlich mit einem Lächeln und Augenkontakt begrüßen und hereinbitten. Dann sollten dem Kunden schwere Unterlagen möglichst schnell abgenommen werden und seine Jacke aufgehängt werden. Danach muss er nach einem Getränk gefragt werden (Kaffee oder/und Wasser) und ihm einen Warteplatz angeboten werden.
* Die Wartezeiten für die Kunden sollen 5 Minuten, nachdem sie im Wartebereich Platz genommen haben, nicht überschreiten.
* Jedes terminierte und persönliche Gespräch mit einem Kunden muss im Büro des empfangenen Mitarbeiters stattfinden. Dabei soll das Ampelmännchen an der Tür auf Rot gesetzt werden. Ausnahme: Kurzgespräche ohne Termin auf dem Flur und wegen zu großer Personenanzahl findet die Besprechung im Meetingraum statt.
* Die Schränke müssen während den Kundenterminen geschlossen sein, und es dürfen im Büro nirgendwo Akten mit vertraulichen Informationen sichtbar sein. Das gilt auch stets für den Sekretariatsbereich.
* Jeder Kunde muss nach einem persönlichen Gespräch mit einem Mitarbeiter von diesem bis zur Kanzleieingangstür begleitet werden, die Tür geöffnet bekommen und dort mit Handschlag verabschiedet werden. Das gilt nicht für das Sekretariat.

Gründe:

Es hat eine unheimlich positive Wirkung auf unsere Kunden, wenn ein Mitarbeiter die o. g. Richtlinien einhält. Und es hat auch noch die sehr schöne Nebenwirkung, dass der Kunde auch lächelt und gut gelaunt mit dem Mitarbeiter kommuniziert, das wird auch den Mitarbeiter freuen. Ein gut gelaunter Kunde verzeiht uns auch Fehler oder mal einen schlechten Tag. Das ist insgesamt eine Win-Win-Situation für beide Parteien.

**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