**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: Kundenpflegeprogramm 1

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

1. Was verstehen wir unter „Kundenpflegeprogramm“?

2. Start zur umfassenden Kundenpflege ist die Kundenbefragung

3. Welche Fragen können Sie Ihren Kunden stellen?

**Hauptteil**

**1. Was verstehen wir unter „Kundenpflegeprogramm“?**

* Kundenservice = Kundenpflege
* Systematische und dauerhafte Qualitätsstandards im Kundenservice
* Alle Mitarbeiter müssen dafür umfassend geschult werden (Teamgespräche)
* Kundenservice muss täglich in der Kanzlei gelebt werden

**2. Start zur umfassenden Kundenpflege ist die Kundenbefragung**

Eine Unterform der Kundenanalyse ist die Kundenbefragung. Die einfachste Form, einen Kunden zufriedenzustellen, ist ihn persönlich und direkt zu fragen, ob er zufrieden oder sogar begeistert ist.

Kunden sollten dauernd befragt werden, denn sie wissen immer noch am besten, was sie wollen. Da können Ängste beim Frager hochkommen, der Angst vor einer negativen Antwort haben könnte. Dafür gibt es nur eine Lösung: Kunden persönlich und direkt fragen. Mit der Übung geht die Angst weg.

Es kann noch eine große und umfassende Befragung aller Kunden gleichzeitig stattfinden. Diese ist allerdings sehr aufwendig und u. E. kein Muss. Hierzu wird ein gut verständlicher Fragebogen entwickelt, der den Kunden zugeschickt wird. DATEV bietet ebenfalls aussagekräftige Kundenbefragungen durch und die Kanzlei erhält danach eine fertige von DATEV ausgearbeitete Analyse. Themen, die bei einer Kundenbefragung abgefragt werden sollten sind zum Beispiel: Wertschätzung und Dank, aktive Empfehler identifizieren, Zufriedenheit messen usw. Der Rücklauf muss analysiert und mit allen Mitarbeitern in Teamgesprächen besprochen werden. Daraus müssen wiederum Schlüsse gezogen werden, wie eine bessere Zusammenarbeit mit den Kunden erfolgen kann.

Das Kundenpflegeprogramm sollte laufend mit allen Mitarbeitern trainiert und optimiert werden. Dies geschieht in Teamgesprächen oder in Workshops entweder intern durch die Kanzleileitung oder extern durch Coaches. Hierbei sind Fehler ausdrücklich erlaubt, aus denen aber unbedingt gelernt werden muss.

**3. Welche Fragen können Sie Ihren Kunden stellen?**

Hier sind einige Fragen, die Sie Ihren Kunden bzgl. der Zusammenarbeit mit der Kanzlei stellen können:

* Wovon träumt der Kunde?
* Welche Probleme hat der Kunde?
* Wie kann die Kanzlei ihm einen wirklichen Nutzen bieten?
* Was benötigt der Kunde jetzt am meisten von der Kanzlei?

Oder Fragen aus folgenden Bereichen:

* Wertschätzung und Dank
* Aktive Empfehler identifizieren
* Zufriedenheit mit Kanzleileitung
* Zufriedenheit mit Mitarbeitern
* Freundlichkeit
* Erreichbarkeit
* Kundenservice
* Verkehrsanbindung
* u. v. m.

Mehr Fragen sehen Sie in den Anlagen zu diesem Video im Downloadbereich. Dort finden Sie unsere Original Kundenumfrage aus 2014, die sehr umfangreich war. Außerdem finden Sie dort eine kurze Kundenbefragung für den Zeitpunkt 6 Monate nach der Mandatsannahme.

**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