**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 4

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

1. Welchen Nutzen hat die „Kundenpflege“ für die Kanzlei?

**Hauptteil**

**1. Welchen Nutzen hat die „Kundenpflege“ für die Kanzlei?**

* Zufriedene Kunden
* Vielleicht auch begeisterte Kunden (höchste Stufe der Zufriedenheit)
* Höhere Kundenbindung an die Kanzlei
* Höhere Empfehlungsquote der Kunden (achtsam sein, an wen weiterempfohlen wird)
* Besseres Zahlungsverhalten der Kunden
* Zufriedene Kanzleileitung
* Zufriedene Mitarbeiter
* Höherer Kanzleigewinn
* Gesundes und nachhaltiges Wachstum der Kanzlei mit optimiertem Kundenstamm
* Mehr Sicherheit für das Vermögen der Kanzleileitung und auch der Mitarbeiter

Das Kundenpflegeprogramm ist eines der lukrativsten Marketinginstrumente, das eine Kanzlei überhaupt haben kann. Es hat den höchsten Return On Investment (ROI), viel höher als die Neukundenakquise.

Um das Kundenpflegeprogramm finanziell stemmen zu können, empfehle ich folgendes Marketingbudget in Euro: ca. 5 % vom Jahresumsatz, davon ca. 70 % für Bestandskunden, ca. 20 % für potenzielle Neukunden und ca. 10 % für Allgemeines einsetzen. Das Marketingbudget „in Zeit“ sollte prozentual ebenfalls wie das Marketingbudget in Euro eingesetzt werden. Es gibt Erhebungen, die sagen, dass es etwa fünfmal teurer ist, einen neuen Kunden zu akquirieren, als einen bestehenden zu behalten.

**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