**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: Mahnwesen 1

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

1. Warum benötigt jede Kanzlei ein professionelles Mahnwesen?

2. Wie funktioniert das Mahnwesen in der Steuerkanzlei Luzius?

**Hauptteil**

**1. Warum benötigt jede Kanzlei ein professionelles Mahnwesen?**

Das Mahnwesen ist eine elementar wichtige Handlung in der Kanzlei. Oft vernachlässigen Steuerkanzleien das Mahnwesen, weil sie nicht so hart gegenüber ihren Kunden auftreten möchten. Dieses weiche Auftreten kann zum Beispiel darin begründet sein, dass die Leistungen der Kanzlei zu spät erbracht wurden und sich ein schlechtes Gewissen bei der Kanzleileitung eingeschlichen hat.

Trotzdem sind die Leistungen ordnungsgemäß erbracht und die Kunden haben somit die Honorarrechnung zu bezahlen. In der Praxis werden oft die Offenen-Posten-Listen immer länger und der Frust bei den Kanzleileitungen immer größer.

Welche Kunden stehen oft und lange in Offenen-Posten-Listen:

* Kunden, die die Steuerkanzlei nicht wertschätzen
* Kunden, die kurz vor der Insolvenz stehen
* Kunden, die Widerstand gegenüber der Kanzlei haben
* Kunden, die frustriert sind mit Kanzleileitung und/oder Mitarbeitern
* Kunden, die generell schon Zahlungsschwierigkeiten haben
* Kunden, die schlampig sind und die Rechnung verlegt haben
* Kunden, die die Rechnung für zu hoch erachten und so ihren Widerstand zeigen

Ich stelle jetzt provokante Fragen: Möchten Sie mit solchen Kunden zusammenarbeiten? Ist es Ihnen wert, so viel Energie in diese Kunden hinein zu stecken? Oder sollten wir nicht überlegen, ob wir diese Art von Kunden lieber in Liebe gehen lassen wollen?

**2. Wie funktioniert das Mahnwesen in der Steuerkanzlei Luzius?**

Es wird jeden Monat nach Abschluss der kanzleieigenen Finanzbuchführung die Offene-Posten-Liste ausgedruckt, die lange fälligen Forderungen markiert und dem Sekretariat diese Liste übergeben. Das Sekretariat bereitet nun per Mail die jeweiligen Zahlung Erinnerungen und Mahnungen vor. Es ist empfehlenswert ein dreistufiges Mahnverfahren durchzuführen. Die Vorlagen dazu finden Sie im nächsten Video und dessen Downloadbereich:

1. Zahlungserinnerung Nr. 1: freundlich formulierte Zahlungserinnerung

Dass ein Kunde eine Rechnung einmal verlegen kann, ist kein Problem und passiert im Alltag immer mal wieder. Dafür gibt es die erste Zahlungserinnerung. Der Kunde wird freundlich auf die Zahlung bis zu einer bestimmten Frist hingewiesen und die guten und redlichen Kunden werden die Zahlung auch bis zum Ende dieser Frist erledigen.

2. Mahnung Nr. 2: bestimmt und klar formulierte Aufforderung der Zahlung mit Androhung von Zinsen

In der zweiten Stufe hat der Kunde zu 99,9 % die Rechnung nicht unabsichtlich verlegt, sondern hat sie bewusst liegen lassen, um die Zahlung hinaus zu zögern. Aus diesem Grunde kann die zweite Mahnung durchaus härter und klarer, aber trotzdem noch freundlich geschrieben werden.

3. Mahnung Nr. 3: letzte Frist und Ankündigung des sofortigen Arbeitsstopps und Mitteilung von negativen Konsequenzen

In der dritten Stufe gibt es keine Gnade mehr gegenüber Nichtzahlern, da jetzt völlig klar ist, dass eine aktive Verweigerungshaltung vorliegt. Das kann vielfältige Gründe haben, und meistens haben die Kunden trotz zweier Zahlungserinnerungen nicht mit der Kanzleileitung gesprochen. An dieser Stelle wird der Arbeitsstopp verhängt und die negativen Konsequenzen, die daraus für den Kunden entstehen, mitgeteilt. Diese negativen Konsequenzen wie z. B. Verspätungszuschläge, Säumniszuschläge, Zwangsgelder, Bußgelder, Zinsen etc. hat der Kunde selbst zu verantworten und auch zu bezahlen. Die Kanzleileitung weist nun die Mitarbeiter an, jegliche Arbeiten einzustellen, bis die Rechnung vollständig bezahlt ist. Die Kanzleileitung sollte noch versuchen die offenen Forderungen einzutreiben, aber dann soll sie konsequent sein und diesen Kunden aktiv kündigen. Die Erfahrung zeigt, dass solche Kunden sich nicht wieder fangen und dieses Spiel immer wieder mit der Kanzleileitung treiben werden. Das sind Energieräuber, die Sie nicht in Ihrem Kundenstamm haben sollten.

Nutzen:

* Früher Liquidität
* keine Probleme mit Banken
* Durchsetzungskraft gegenüber den Kunden wird gezeigt
* strahlt Professionalität nach Außen aus
* Mahnwesen sollte auch den Kunden selbst empfohlen werden

**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