



## Weiterempfehlungen aktivieren

Wie entsteht eine Empfehlung bzw. was veranlasst einen Mandanten, über Ihre Kanzlei zu reden?

Bevor Sie darüber nachdenken, wie Sie mehr Empfehlungen bekommen, müssen Sie natürlich die Hindernisse für Nicht-Empfehlung aus dem Weg räumen. Ihre Mandanten müssen erstens das Gefühl haben, dass Sie Zeit für sie haben. Ansonsten hätten sie das Gefühl, sich mit einer Empfehlung - also zusätzlicher Arbeit für Sie - ins eigene Fleisch zu schneiden. Und zweitens muss die Servicequalität stimmen, d.h. Termine lassen sich kurzfristig vereinbaren, Rückrufe werden zuverlässig innerhalb weniger Stunden erledigt, Fristen werden eingehalten.

Der Normalfall sieht so aus: Wird ein zufriedener Mandant von einem anderen nach einem Steuerberater gefragt, wird er eine Empfehlung aussprechen, er verhält sich also passiv. Und Sie können dieses Verhalten nicht beeinflussen, da es von dem Zufall abhängt, ob ihr Mandant von jemand anderem angesprochen wird.

Mit einer einfachen Massnahme können Sie bereits hier aus passiven Empfehlern aktive machen. Stellen Sie erstens sicher, dass Sie sich für jede Empfehlung persönlich, am besten mit einer Gruß-Karte schriftlich bedanken. Das signalisiert dem Mandanten nämlich: „Mach weiter so“. Psychologisch betrachtet, loben Sie Ihren Mandanten für sein Tun und das spornt ihn wiederum an, weiter so zu handeln.

Verbinden Sie zweitens diese Karte mit einer angemessenen Aufmerksamkeit, beispielsweise eine Flasche Wein mit zwei Gläsern. Zwei Gläser verstärken den Effekt. Denn die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass der Mandant diesen Wein mit jemand anderem trinkt. Und dabei hoffentlich erzählt, dass er diesen Wein von Ihnen - seinem Steuerberater - hat.

Das geht noch besser mit einem Buch: Verschenken Sie ein (von Ihnen für gut befundenes) Management-Buch und zwar in zweifacher Ausfertigung. Mit dem Begleittext „uns hat dieses Buch sehr gut gefallen und wir glauben, dass auch Sie spannende Stunden bei der Lektüre verbringen. Wenn Sie jemanden wissen, für den dieses Buch ebenfalls interessant sein könnte, schenken Sie das zweite Exemplar einfach weiter.“

Damit Mandanten zu aktiven Empfehlern werden, brauchen sie Erlebnisse, über die sie reden können. (Und das ist im Normalfall nicht die Dienstleistung Buchführung, Lohn oder Jahresabschluss, die Sie erbringen.)

Die positiven Impulse spielen dabei natürlich eine wichtige Rolle.

## Die Bonbon-Strategie

Ebenso sorgen übertroffene Erwartungen für den erforderlichen Überraschungseffekt, den man gern weitererzählt. Wenn Sie beispielsweise eine Liquiditätsanalyse für Donnerstag zugesichert haben und dann am Mittwoch schon liefern, wird der Mandant hoch erfreut sein. Oder Sie haben einen Hol- und Bringservice der Belegordner eingerichtet und der Mitarbeiter bringt Semmeln mit, wenn er zur Frühstückszeit beim Mandanten vorbei fährt.

Welches Bonbon halten Sie für Ihre Mandanten bereit?

Um Ideen dafür zu finden, versuchen Sie folgenden Satz zu vervollständigen: „Stell Dir vor, was mir gerade bei meinem Steuerberater passiert ist. Ich hätte nicht erwartet, dass...“

- ...auf dem Parkplatz ein für mich persönlich reservierter Platz war“
- ...es dort 10 verschiedene Tee- und Kaffeesorten zur Auswahl gibt“
- ...er während der Besprechung mein Auto waschen lässt.“ (Diese Beispiele werden tatsächlich in Kanzleien umgesetzt)

Am besten Sie veranstalten gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern einen Ideen-Workshops. Sie werden staunen wie kreativ Ihre Mitarbeiter sein können.

