



Positive Impulse, die begeistern

Gehören Sie noch zu den Kanzleien, die zu Weihnachten Grußkarten verschicken und glauben, damit ausreichend Beziehungspflege betrieben zu haben?

Nichts gegen Weihnachtsgrüße, insbesondere wenn sie persönlich gestaltet sind. Doch gehen sie in der Regel in der Masse der vielen anderen Weihnachtspostkarten unter und erhalten nicht die Aufmerksamkeit des Mandanten, die ihnen vielleicht gebührt. In der Regel landen sie über kurz oder lang im Papierkorb und die einzige Hoffnung ist, dass der Mandant zumindest ein schlechtes Gewissen beim Wegwerfen hat.

In der Beziehungspflege geht es um die kleinen Aufmerksamkeiten, die Ihre Wertschätzung für den Mandanten zeigen. Dabei kommt es nicht auf den materiellen Wert an, vielmehr gilt: Die Geste zählt!

Es sind die entscheidenden Kleinigkeiten, die der Mandantenbeziehung das I-Tüpfelchen aufsetzen und darüber entscheiden, ob der Mandant zufrieden ist oder begeistert. Mit den richtigen Ideen machen Sie den Mandanten zum Fan Ihrer Kanzlei, statt nur zum Zuschauer.

Solche positiven Impulse entscheiden gerade im Dienstleistungssektor darüber, wie Ihre Dienstleistungen wahrgenommen werden. Die eigentliche Leistung kann der Mandant in der Regel nicht beurteilen, aber die Art und Weise wie Sie mit ihm umgehen, schon.

Schließlich ist noch kein Mandant auf die Straße gesprungen und hat dem Nächstbesten zugejubelt: „Sie werden es nicht glauben, aber die Kanzlei XY ist so unglaublich. Die Rückstellungen dort vom Feinsten und erst die RAPs – ein Traum. Da müssen Sie unbedingt auch Ihre Steuer machen lassen.“

Auch wenn kaum ein Mandant jemals so euphorisch über seinen Steuerberater ins Schwärmen kommen wird, lohnt es sich darüber nachzudenken, was ihn positiv verblüfft, überrascht und begeistert. Denn das ist der Schlüssel zur erfolgreichen Beziehungspflege. Die fachliche Arbeit kann jede Kanzlei erledigen, durch die Beziehungsarbeit unterscheiden Sie sich erst.

Welche Möglichkeiten haben Sie?

Letztlich sind Ihrer Fantasie hier keine Grenzen gesetzt und alles ist erlaubt, was gefällt. Und genau das sind auch die Grenzen: sie selbst müssen dazu stehen (wenn Sie sich mit Widerwillen oder Desinteresse nach den neuesten Abenteuern des Hundes erkundigen, wird Ihr Mandant das sehr schnell merken) und es muss zum Mandanten passen (ein Mandant

der gerade versucht, abzunehmen, wird mit dem selbst gebackenen Schokoladekuchen nicht wirklich glücklich sein).

3 leicht umsetzbare Ideen mit großer Wirkung:

1. Der Name des Mandanten ist für ihn das schönste Wort Nicht nur für den Mandanten, jeder hört seinen Namen gern. Sorgen Sie dafür, dass der Mandant bereits beim Empfang durch die Mitarbeiter mit Namen angesprochen wird. Das können Sie verstärken, in dem Sie im Besprechungszimmer eine Tafel vorbereiten bzw. am Flipchart „Herzlich Willkommen, Herr Mandant“ notieren.

2. Verblüffen Sie mit seinen Getränkevorlieben Halten Sie in der Datenbank fest, was der Mandant am liebsten trinkt. Beim nächsten Besuch können Sie (bzw. der Mitarbeiter) ihn mit den folgenden Worten begrüßen: „Darf ich Ihnen den Kaffee so wie immer bringen – mit zwei Stück Zucker und ohne Milch“. Und genießen Sie einfach den verblüfften Gesichtsausdruck Ihres Mandanten.

3. Der Smiley auf der BWA Monat für Monat werden Chancen vergeben, positive Impulse zu setzen. Die Auswertungen werden kommentarlos verschickt, obwohl sie vom Kanzleileiter oder dem Sachbearbeiter durchgesehen werden. Nutzen Sie die Gelegenheit und machen Sie eine kurzen handschriftlichen Vermerk mit Ihrem Kürzel auf der BWA, z.B. „Tolle Ergebnissteigerung“ oder malen Sie einen Smiley daneben. Mit dieser Geste werten Sie die Auswertung um ein Vielfaches auf, denn der Mandant sieht, dass Sie sich mit seinem Unternehmen befasst haben.

Übrigens: Werbegeschenke mit Kanzleiaufdruck sind Streumittel und setzen keine positiven Impulse. Sie gehören zur Rubrik „Einheitlicher Außenauftritt“.

