

# Wie geht Ihr Steuerberater mit Ihnen um?



## Die Art und Weise, wie traditionelle StB mit ihren Mandanten umgehen

1. Sie (als Mandant) müssen häufig anrufen, wenn Sie etwas benötigen.
2. Sie (Mandant) suchen Ihren StB meist nur auf, wenn Sie müssen.
3. Sie hören von Ihrem StB meist nur dann, wenn „Schlimmes“ bevorsteht oder passiert ist.
4. Ihr StB hat kein regelmäßiges „Kommunikationsprogramm“. Viele Kontakte sind überraschend.
5. Um den Stand der Bearbeitung Ihrer Aufträge/Projekte zu erfahren, müssen Sie selbst nachfragen.
6. Sie erhalten immer wieder Post z.B. Bescheide, Bankabrechnungen, die Sie vielleicht nicht verstehen.
7. Ihr StB fragt Sie nie nach Ihrer Meinung zu seiner Leistung/Service.
8. Ihr StB berät Sie nicht, welche Daten/Unterlagen Sie jedes Jahr in welcher Form bei wem einreichen müssen.
9. Ihr StB bietet nur Hilfeleistungen zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten, ohne einen Mehrwert zu stiften.
10. Ihr StB wartet darauf, bis Sie die Unterlagen bringen oder senden.

## Die Art und Weise, wie initiative StB mit ihren Mandanten umgehen

1. Ihr StB oder ein Mitarbeiter ruft Sie regelmäßig an, zwecks „Lagecheck“, um informiert zu sein, wie es bei Ihnen läuft.
2. Ihr StB besucht Sie, um Sie, Ihren Betrieb und Ihre Familie kennenzulernen.
3. Ihr StB liefert Ihnen regelmäßig neue Ideen, um bessere Geschäfte zu machen.
4. Ihr StB bietet Ihnen ein auf Ihre Bedürfnisse abgestimmtes Kommunikationsprogramm.
5. Ihr StB informiert Sie regelmäßig über den Bearbeitungsstand Ihrer Aufträge/Projekte.
6. Ihr StB hat Sie vor Erhalt von Bescheiden und Abrechnungen informiert. Es lauern keine bösen Überraschungen.
7. Ihr StB bittet Sie regelmäßig um Feedback, wie die Kanzlei noch besseren Service/Zusatznutzen stiften kann.
8. Ihr StB sendet Ihnen Hilfsmittel und Checklisten, erläutert den Zweck, gibt Ihnen Anleitung und hilft Ihnen, alle wichtigen Punkte in einem Zug zu klären.
9. Ihr StB bieten Ihnen eine Palette von Wahlmöglichkeiten, die individuell auf Ihren Bedarf angepaßt werden.
10. Ihr StB erinnert Sie an wichtige Entscheidungen, Termine und Fristen und klärt Sie über mögliche Konsequenzen auf.



# Wie geht Ihr Steuerberater mit Ihnen um?

## Die Art und Weise, wie traditionelle StB mit ihren Mandanten umgehen

11. Ihr StB fragt nicht nach, bis wann Sie Informationen benötigen, bis wann z.B. der Abschluss erledigt sein soll.
12. Ihr StB beurteilt selbst, ohne Rücksprache, was Sie als Mandant seiner Meinung nach benötigen.
13. Ihr StB hat keine besonders gute persönliche Beziehung zu Ihnen.
14. Sie können nicht sagen, ob und wenn ja, wieviel Zusatznutzen/Wert Ihr StB Ihnen bietet.
15. Ihr StB vermittelt Ihnen das Gefühl: „Für Ihren Erfolg sind Sie alleine zuständig – wir nur für die Steuern“.
16. Ihr StB versteht Ihr Geschäft/Situation nicht und zeigt kein sonderliches Interesse an Ihnen.
17. Ihr StB redet in Meetings viel mehr als Sie und schlägt Lösungen vor ohne die tatsächlichen Begebenheiten/Ursachen zu kennen.
18. Ihr StB sagt Ihnen nur, WAS Sie tun sollen/müssen. Die Umsetzung ist alleine Ihre Sache.
19. Ihr StB berechnet nach einer für Sie unverständlichen Gebührenerordnung oder nicht nachvollziehbarem Aufwand ab.
20. Ihr StB erklärt Ihnen die eigenen Arbeitsergebnisse (BWA, Abschluss etc.) nicht, sondern sendet diese meist unkommentiert zu.

## Die Art und Weise, wie initiative StB mit ihren Mandanten umgehen

11. Ihr StB schlägt Termine vor und hält sich an die vereinbarten „deadlines“ und Fertigstellungstermine.
12. Es finden regelmäßig Gespräche statt, um herauszufinden, was Sie als Mandant tatsächlich wünschen und brauchen.
13. Ihr StB ist von sich aus bestrebt, die Beziehung zu Ihnen stetig zu verbessern.
14. Es herrscht Klarheit über zusätzlich geschaffenen Wert/Zusatznutzen z.B. neue, für Sie vermittelte Geschäftskontakte.
15. Ihr StB hilft Ihnen aktiv dabei, Ihre beruflichen und privaten Ziele zu erreichen.
16. Ihr StB und seine Mitarbeiter erkundigen sich regelmäßig und zeigen großes Interesse an Ihrem beruflichen/privaten Erfolg.
17. Ihr StB hört Ihnen aufmerksam zu, fragt Sie nach Ihren Zielen, um zur Quelle von Problemen und zu passenden Lösungen zu kommen.
18. StB sagt Ihnen, Was Sie, bis Wann und WIE tun müssen und unterstützt Sie bei der Umsetzung.
19. Sie haben Auftragsklarheit und Honorar-Transparenz, d.h. Sie kennen jederzeit Nutzen, Wert, Leistung und Preis Ihres StB.
20. StB liefert monatlich Realität, erläutert Erfolgsquellen, Liquiditätssituation, weist auf zukünftige Chancen und Risiken hin und hilft Ihnen, bessere Entscheidungen für gute Geschäfte zu treffen.



LUTZ BUSINESS COACHING  
AKTIENGESELLSCHAFT

[www.erc.de](http://www.erc.de)