

Haben Sie noch einen Wunsch?

Autor | Rüdiger Baumann

Kanzlei Köller und Partner aus Fulda

Ohne gezielte Mandanteninformation gibt es keine positive Imageentwicklung. Marktforscher wissen es schon seit Langem: Effiziente Informationsarbeit erschöpft sich nicht im Versand von Rundschreiben, sei es per Papier oder online, sondern packt die Mandanten bei ihren Bedürfnissen und Interessen.

Regnet es noch draußen? Darf ich Ihnen den Schirm abnehmen? Wenn Sie ihn später noch einmal brauchen, können Sie ihn sich gerne wieder ausleihen. Wie wär's jetzt mit einem Kaffee? Der wärmt Sie nach dem Sauwetter wieder auf. Die Schuhputzmaschine steht übrigens um die Ecke.“

Was sich wie eine Szene aus der Hotellobby anhört, wo dem Reisenden jeder Wunsch von den Lippen abgelesen wird, ist in Wirklichkeit ein ganz normaler Arbeitstag in der Kanzlei Köller und Partner in Fulda. Die Mandanten sollen sich wohlfühlen, sollen sich nicht von den Tücken des Alltags aus der Ruhe bringen lassen. Schuhputzmaschine, Leihregenschirm und Getränke für die Besucher sind mehr als nur ein positiver erster Eindruck. Sie zeigen eine Idee, eine Philosophie, die dahintersteckt. „Im Mittelpunkt unserer Tätigkeit steht der Mandant. Wir bündeln unsere langjährige Erfahrung und unser Wissen zum unternehmerischen und wirtschaftlichen Erfolg unserer Mandanten“, heißt es im Leitbild der Kanzlei und weiter: „Um optimale Erfolge zu erzielen, binden wir zusätzlich für Spezialfragen und ihre Lösung fachkundige Kooperationspartner mit ein. Vertrauen ist die Basis der Zusammenarbeit.“

Um die Qualität der Arbeit seiner Kanzlei hochzuhalten legt Steuerberater Gerhard Köller großen Wert auf die Fortbildung der Mitarbeiter und eine regelmäßige Kontrolle der Abläufe, Struktur und Organisation der Kanzlei. Was für Industriebetriebe inzwischen selbstverständlich ist, ist in Steuerberatungskanzleien längst noch nicht die

Regel: An Köllers Kanzleiwand hängt die Zertifizierung nach DIN ISO 9001, gleich daneben Zertifikat und Qualitätssiegel des Deutschen Steuerberaterverbands.

Die vier Steuerberater Michaela Althaus, Thomas Hillmann, Michael Abel und Gerhard Köller leiten die Kanzlei. Gemeinsam können sie ein breites Leistungsspektrum abdecken, um den Mandanten in jeder Lebenslage gut zu beraten. Von der Erstellung von Businessplänen und der Gründungsberatung über die klassische Steuerberatung, Finanz- und Lohnbuchhaltung, Jahresabschlüsse bis zur Unternehmens- und Nachfolgeberatung, Fragen zur richtigen Rechtsform oder zu Steuern und Sozialversicherung, zum Fuhrpark, über das Anlagevermögen oder zu Planung und Controlling – die vier Steuerberater und ihre Mitarbeiter lassen ihre Kunden zu keiner Zeit allein. Sie erstellen persönliche auf die aktuelle Situation der Mandanten bezogene Beratung – das zahlt sich aus.

Das Düsseldorfer Forschungsunternehmen IRES hat über mehrere Jahre immer wieder die Zufriedenheit von Mandanten mit ihren Steuerberatern abgefragt. Die Ergebnisse sind eindeutig: Erstens steigt mit dem Erleben individueller Betreuung durch den Steuerberater die Mandantenzufriedenheit. Zweitens ist der Anteil der Mandanten mit dem Wunsch nach individueller Betreuung größer geworden. Und drittens bestehen Defizite in der Mandantenzufriedenheit, wenn das Steuerberaterportfolio oft nicht über das klassische Angebot hinaus geht. Und deshalb ziehen die Forscher in ihrer Studie folgendes Fazit: „Die Pflege des großen Vertrauenskapitals, das die meisten Steuerberater bei ihren Mandanten haben, ist weiterhin entscheidende Voraussetzung für die Zukunftssicherung. Zu keinem anderen Be-

Die Steuerberater fühlen sich nicht nur ihren Heimatvereinen verbunden, sondern sind auch überregional aktiv. Michaela Althaus (links von Gerhard Köller) richtet als Vorstandsmitglied des Automobil-Clubs Schlitz den deutschen Meisterschaftslauf ADAC Hessen Rallye Vogelsberg mit aus. Michael Abel ist im Vorstand des Steuerberaterverbandes Osthessen tätig und Thomas Hillmann (rechts) engagiert sich bei den Wirtschaftsuniönen.





RÜDIGER BAUMANN

Journalist und Geschäftsführer der
Alter-Cine Film- & TV-Produktion
in Fürth/Bayern

raterberuf haben so viele Mittelständler eine vergleichbar langjährige und intensive Beziehung.“ Das heißt, die Kanzleien haben es eigentlich gut, weil sie das Vertrauen ihrer Kunden bereits genießen. Das heißt aber nicht, dass sich die Kanzleien auf diesen Lorbeeren ausruhen dürfen. Sie müssen sich anstrengen, müssen neue Angebote entwickeln, auf ihre Mandanten zugehen. So wie Köller und Partner.

Zu den Bilanzpräsentationen werden die Mandanten daher in den neuen Multimediaraum der Kanzlei geführt. Hier erläutern Gerhard Köller und seine Kollegen dem Mandanten bei einem Latte Macchiato, Cappuccino oder kalten Getränk seine grafisch farbig aufbereiteten Bilanzzahlen mit Vorjahresvergleichen auf einem Großbildschirm. Der Mandant soll sich wie im Kino fühlen. Ein reines Zahlenspektakel bleibt ihm somit erspart.

Manchmal sind es die Kleinigkeiten

Die Homepage der Fuldaer Kanzlei ist übersichtlich gestaltet und bietet zahlreiche gut strukturierte Informationen. Sie ist damit eine moderne digitale Visitenkarte. Dort finden sich Tipps und Tricks, Online-Rechner mit Nutzwert für den Mandanten. Dazu gibt es aktuelle Steuer-News und Informationen auch per Twitter, RSS-Feed und Facebook – die Homepage ist deutlich mehr als ein Datenfriedhof mit nur Kanzleienschrift und Öffnungszeiten. Auch die Homepage passt je nach Endgerät automatisch das Format an. Gleich, ob Smartphone, Tablet oder PC, die Seiten sind immer übersichtlich und leicht zu nutzen.

Damit sich die Kanzlei Köller und Partner genau auf jeden einzelnen Mandanten einstellen kann, werden in den Stammdaten auf einem extra Blatt Mandantenbesonderheiten festgehalten und gepflegt.

Und wenn dann doch einmal etwas schief läuft? Beschwerdemanagement hat oberste Priorität. Bist du zufrieden, so sage es anderen, bist du es nicht, so sage es mir. Die alte Handwerkerweisheit hilft dabei, die Prozesse in der Kanzlei weiter zu verbessern. Beschwerden werden als positive Kritik und Aufgabe begriffen, es in Zukunft besser zu machen. Aber nicht nur das. Es geht auch darum, den Beschwerdefall schnell zur Zufriedenheit des Mandanten zu klären. Kurze Wege, flache Hierarchien – Kundenbe-

schwerden sind auch Chefsache. Von der Nähe zum Mandanten profitieren beide Seiten. Ein Buchtitel zum Thema Kundenorientierung lautet: „Das Einzige, was stört, ist der Kunde“. Gerhard Köller weiß, dass genau das Gegenteil der Fall ist. Es gibt keinen besseren Kritiker als einen unzufriedenen Kunden und keinen besseren Motivator als einen zufriedenen.

Engagement auch außerhalb der Kanzlei

Marketing für eine mittelständische Kanzlei heißt auch, präsent zu sein in der Stadt, in der Gesellschaft, im öffentlichen Leben. Die Bandenwerbung auf dem Tennisplatz ist das eine, das Engagement im Vorstand des Vereins das andere. Nur wer mitten im Leben steht, kann lebensnah beraten. Und manchmal ist es auch gut, wenn die Interessen der Kanzleipartner unterschiedlich sind: Tennisverein, Golfclub und Karnevalsgesellschaft. Gerhard Köller organisiert als Vizepräsident der Karnevalsgesellschaft Fulda den größten Rosenmontagsumzug Hessens. Erfolg in der Freizeit spiegelt sich auch im Geschäftsleben wider. Wer Gerhard Köller als erfolgreichen Organisator des Spektakels am Rosenmontag kennt, der traut ihm auch zu, die eigene Bilanz zu erstellen oder ein Schirmmützel mit dem Finanzamt auszukämpfen.

Die Kanzlei Köller und Partner wartet auch nicht darauf, bis ein potenzieller Mandant zufällig den Weg in die Kanzlei findet, sondern begibt sich direkt in sein Umfeld, beispielsweise mit einem Stand auf einer Elektronikmesse für Handwerker. Auch werden für Vereine aus der Region kostenfreie Vorträge über das Gemeinnützigkeitsrecht gehalten. Ebenfalls honorarfrei sind Existenzgründungsberatungen an den IHK-Gründertagen. Auch um den eigenen Kanzleinachwuchs kümmern sich Gerhard Köller und seine Kollegen aktiv, indem sie Steuerrecht an der Berufsschule unterrichten.

Im Prinzip ist es so einfach: Die Kanzlei muss sich immer wieder in Erinnerung rufen. Mit gesellschaftlichem Engagement, mit Fach- und Sachkompetenz, mit der nutzerorientierten Homepage, mit dem Angebot neuer und moderner Dienstleistungen, mit Freundlichkeit und Service. Denn warum immer nur die geprüften Steuerbescheide verschicken? Eine Geburtstagskarte ist doch auch etwas Schönes. Die Mandanten danken es mit Treue und Mundpropaganda. Deshalb ist auch für Gerhard Köller eines klar, das Leitbild der Kanzlei darf nicht nur aus Worten bestehen, es müssen Taten folgen: „Im Mittelpunkt unserer Tätigkeit steht der Mandant.“ ●



Scannen Sie den QR-Code und sehen Sie im Video, welche weiteren Marketingaktivitäten die Kanzlei Köller und Partner unternimmt.

