



Ihre spontanen Ideen, Konsequenzen für

eigene Kanzlei

Zufriedenheit
muß funktionieren

↳ Mandanten

Kompetenz-
ausstrahlen

Stärken definieren
⇒ M. nehmen diese
wahr

⇒ dauerhaft
gewährleisten

M. gut kennen
→ Bedürfnisse

kleine Schwächen
(Abläufe) können
M. verärgern

Umgang mit
Reklamationen

Mandanten- Unternehmen

sehr unterschiedliche
Vorgehensweise

↳ Untern.-Größe
↳ „Kopf“-Frage

Kundengruppen in Ihrem Mandanten-Stamm

1 Mandant
in versch. Gruppen

je nach
Zielsetzung

Alter
↳ kalender. nat.
↳ Untern. ~

Branche

Zahlungsweise

- Bilanzierer
- EÜ-Rechner

Lebensphase des
Unternehmens

Untern.-Größe

Welche
Dienstleistungen

- Unternehmen
- Privatperson

- Umsatz } bei uns
- Ertrag }

Berechnungsfähig
- ja - nein

Multiplikatoren /
Empfehlen

ihre Dienstleistungspalette

„Heute!“
- heute
- morgen

St - Erklärung
↳ regelmäßig
↳ einmalig

Lohn + Gehalt

Ex - Gründungs -
Beratung

Mediation

Jahresabschluss -
- Erstellung
- Prüfung

Buchführung

Unter - Nachfolge -
Beratung

Offenlegung JA
↳ Register

Umstrukturierungs -
Beratung

Lebensplanung

Vertretung in
St - Strafsachen

Strategie -
Beratung

Durchsetzungs -
beratung

Bankgespräche:
- Vorbereitung
- Begleitung

Betriebsprüfungen
:

Betriebswirtsch. -
Beratung
Betriebsvergleich

Rechtsberatung

Prüfung Verträge
aus steuerl. Sicht

Rechtsverhältnisse
mit weiten Anseh.

Mandanten - Fluktuation

- Abwanderungsquote p.a. : (Umsatz-Vol. / ?
3% der Firmen H. / 2-3% Ertrags-V.)

- Wesentliche Abwanderungsgründe :

- Unzufriedenheit
- Altersgründe
- Schlechtes Krisen-Management (Reklamationen)
- Gebühren-Management