



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 /
Empfeher

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
Betriebsverträge

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