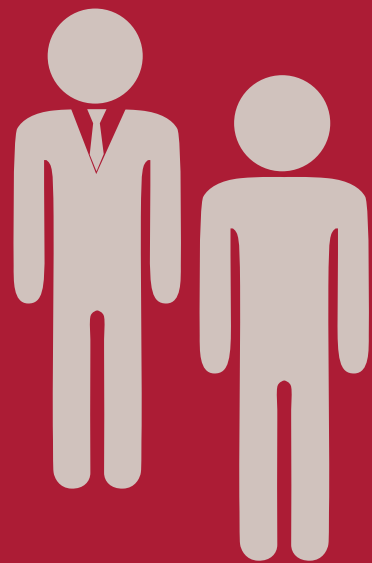

Studie zur Zusammenarbeit zwischen Steuerberater und Mandant

Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

Initiative für die kleine Steuerkanzlei
www.steuerberaterseite.de



Impressum

Agenda Informationssysteme GmbH & Co. KG
Oberastraße 14
83026 Rosenheim
Tel.: 08031-2561-0
Fax: 08031-2561-90
E-Mail: info@agenda-software.de
Internet: agenda-software.de

Autor: Michael Degel
Veröffentlichung: 25.08.2015

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
Einleitung	5
1 Management Summary	6
2 Untersuchungsziele und Methoden	7
3 Strukturinformationen	8
4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung.....	16
5 Zufriedenheit der Mandanten.....	26

Vorwort



Die 2013 erschienene „Zukunftsstudie kleine Steuerkanzlei“ von Agenda war ein Glücksfall für den Berufsstand. Die Studie setzte im Erscheinungsjahr wichtige Impulse in der Diskussion um die Fortentwicklung mittelständisch geprägter Kanzleien. Die aus der Studie hervorgegangene „Initiative für die kleine Steuerkanzlei“ führt seitdem den begonnenen Diskurs konsequent weiter. Nicht zuletzt deshalb sind die Erwartungen in der Branche an die neue „Studie zur Zusammenarbeit zwischen Steuerberater und Mandant“ hoch.

Um eines vorwegzunehmen: Die Studie wird diesen Erwartungen gerecht, vor allem dank ihres klugen Designs, das Berater und Mandanten gleichermaßen zu Wort kommen lässt. Die große Teilnehmerzahl sorgt dabei für hohe Validität und Relevanz. Sie bestätigt darüber hinaus die breite Akzeptanz, die die Initiative im Berufsstand mittlerweile genießt.

Die vorliegende Umfrage belegt eine hohe Zufriedenheit der Mandanten mit ihren Steuerberatern. 77 Prozent der Befragten würden ihren Berater weiterempfehlen. Das ist ein – vor allem im Vergleich zu anderen Branchen – phänomenaler Wert. Er beweist, dass die deutschen Steuerberater vieles richtig machen.

Die Untersuchung legt den Finger aber auch in offene Wunden. Sie dokumentiert beispielsweise, dass die Themen Qualitätsmanagement und Prozessoptimierung in vielen kleinen Kanzleien noch nicht die nötige Aufmerksamkeit erfahren. So geben nur 16 Prozent der Befragten an, ein Qualitätsmanagement in ihren Kanzleien etabliert zu haben – dieses lassen wiederum nur ein knappes Drittel der Kanzleien zertifizieren. Das ist zu wenig vor dem Hintergrund wachsender bürokratischer Auflagen und einem schwieriger werdenden wirtschaftlichen Umfeld. Positiv dabei: Die Zahlen zeigen, dass es enorme Spielräume für Kanzleioptimierung in der mittelständisch geprägten Steuerberatung gibt. Die kleine Kanzlei kann ihre Zukunft also nach wie vor selbst gestalten.

Die wichtigste Erkenntnis der Befragung ist jedoch eine andere: Die Studie bestätigt abermals, dass Steuerberatung „Vertrauenssache“ ist. Im Zentrum der Beziehung zwischen Mandant und Berater stehen Werte wie Kompetenz, Transparenz und Verlässlichkeit – nicht der Preis. Dies sollte all jenen Stimmen – vor allem aus Brüssel – zu denken geben, die das deutsche System der Freien Berufe durch ein liberalisiertes, angelsächsisch geprägtes Berufsregime ersetzen wollen: Weder Berater noch die Beratenen wollen am Bewährten rütteln. Es bleibt zu hoffen, dass die Politik in diesem Fall auf die Betroffenen hört.

Freundliche Grüße

Steffen Jahr

Hauptgeschäftsführer LSWB

Einleitung

Selbstständige Steuerberater verfügen über eine hohe soziale Kompetenz. Sie stehen in engem Kontakt zu ihren Mandanten und verhelfen ihnen zu ihrem Recht. Das sind die Stärken der persönlichen Betreuung, wie sie in kleinen Steuerkanzleien täglich gepflegt wird – ein wichtiger Grund für den Erfolg dieses Geschäftsmodells, wie die „Zukunftsstudie kleine Steuerkanzlei“ aus dem Jahr 2013 gezeigt hat.

Diese erste Studie war Anlass für Agenda, die „Initiative für die kleine Steuerkanzlei“ ins Leben zu rufen, die seitdem den Branchen-Dialog über die Zukunft der Unternehmensform vorantreibt. Die vorliegende „Studie zur Zusammenarbeit zwischen Steuerberater und Mandant“ knüpft an die obigen Schlussfolgerungen an.

Der Auswertungsfokus der Studie, die im Rahmen der Initiative mit Unterstützung des Deutschen Steuerberaterverbands (DStV) durchgeführt wurde, liegt auf der Geschäftsbeziehung von Steuerberater und Mandant in kleinen Kanzleien. Er beleuchtet die wichtigsten Aspekte der Beziehungsebene auf Basis repräsentativer Aussagen und zeigt auf, wo Steuerberater ansetzen können, um Geschäftsbeziehungen erfolgreich zu gestalten. Denn obwohl es nur wenige Differenzen mit den allermeisten Mandaten gibt, lohnt es sich, die Stellschrauben für eine beidseitige Zufriedenheit zu kennen.

Wenn Sie als Mandant an die Beziehung zu Ihrem Steuerberater denken: Wie würden Sie diese mit ein bis zwei Worten beschreiben?



n=393

Wenn Sie als Steuerberater an die Zusammenarbeit mit Ihren Unternehmens-Mandanten denken: Gibt es Themen, die regelmäßig zu Differenzen führen?

Abgabefristen

Einhaltung von Terminen

Transparenz der Abrechnung

Honorar für zusätzlich erbrachte Leistungen

Aufbereitung der Unterlagen

Dauer der Bearbeitung

n=300

1 Management Summary

Die kleine Steuerkanzlei mit bis zu zehn Mitarbeitern kann sich erfolgreich am Markt behaupten. Zwei Drittel der befragten Kanzlei-Inhaber und Geschäftsführer sind bereits seit über zehn Jahren tätig. Dabei tritt die kleine Kanzlei zumeist als Generalist auf. Nur wenige Steuerberater haben sich spezialisiert oder eindeutige Branchenschwerpunkte gesetzt.

Persönlich und vertrauensvoll: die ideale Geschäftsbeziehung

Sowohl Steuerberater als auch Mandanten sehen das Vertrauensverhältnis und die persönliche Beziehung als tragende Säule der Geschäftsbeziehung an. Ein gestörtes Vertrauensverhältnis ist einer der Hauptgründe dafür, die Kanzlei zu wechseln.

Zufriedenheit: der Schlüssel zur Weiterempfehlung

Insgesamt betrachtet besteht eine überaus hohe Zufriedenheit der Mandanten mit den Leistungen ihres Steuerberaters und der Kanzlei. Dies zeigt sich in der großen Bereitschaft, den eigenen Steuerberater an Kollegen oder Bekannte weiterzuempfehlen – wenn die gegenseitigen Erwartungen erfüllt werden.

Überschätzt: der Steuerberater als externer Berater

Rund 90 Prozent der Steuerberater sind der Ansicht, dass sie der wichtigste externe Berater ihrer Unternehmens-Mandanten sind und regelmäßig bei unternehmerischen Entscheidungen hinzugezogen werden. Zwar stimmt ein hoher Anteil der Mandanten ebenfalls dieser Aussage zu, jedoch mit rund 72 Prozent deutlich weniger. Das Kapitel „Zufriedenheit der Mandanten“ liefert neben diesem Thema viele weitere Orientierungspunkte für Steuerberater, wie sie ihren Service überprüfen und potenziell verbessern können.

Unterschätzt: die aktive Mandanten-Beratung

Hohes Handlungspotenzial besteht beispielsweise im Bereich der Beratungsleistungen: Mandanten erwarten zu einem sehr hohen Anteil von ihrem Steuerberater, dass dieser sie aktiv auf steuerliche Sachverhalte und betriebliche Entwicklungen hinweist und dazu berät. Das wird jedoch von vielen Steuerberatern unterschätzt.

2 Untersuchungsziele und Methoden

Die vorliegende Studie widmet sich der Beziehung und Zusammenarbeit zwischen kleinen Steuerkanzleien und ihren Unternehmens-Mandanten. Dazu hat Agenda – im Rahmen der Initiative für die kleine Steuerkanzlei und mit Unterstützung des Deutschen Steuerberaterverbands (DStV) – von Mai bis Juli 2015 deutschlandweit 971 Inhaber und Geschäftsführer von Steuerberatungskanzleien online befragt. Unter den Teilnehmern waren 784 kleine Steuerkanzleien mit bis zu zehn Mitarbeitern, die im Fokus der Studie stehen.

Um die Zusammenarbeit zwischen Steuerkanzleien und Mandanten von beiden Seiten zu beleuchten, hatten die Steuerberater nach Abschluss des Fragebogens die Möglichkeit, ihre Unternehmens-Mandanten zu einer gesonderten Umfrage einzuladen. Insgesamt wurden so 451 Mandanten von 33 teilnehmenden kleinen Steuerkanzleien befragt.

Die Angaben aller Teilnehmer wurden anonym und gemäß der Datenschutzgesetze ausgewertet. Beide Fragebögen enthielten überwiegend geschlossene Fragen. Nicht alle Befragten haben alle Fragen beantwortet. Die Anzahl der Antworten ist je Grafik mit „n=...“ angegeben. War die Anzahl der Antworten, die in einer Grafik zusammengefasst sind, unterschiedlich, ist dies entweder gesondert ausgewiesen oder der jeweils niedrigste Wert angegeben. Waren bei Fragen Mehrfachnennungen möglich, ist dies ebenfalls vermerkt.

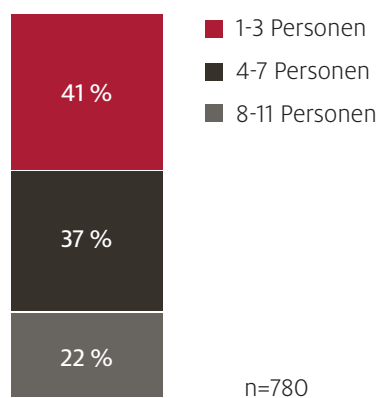
Durch Auf- und Abrundung kann die Summe der Prozentwerte in den Grafiken von 100 abweichen.

3 Strukturinformationen

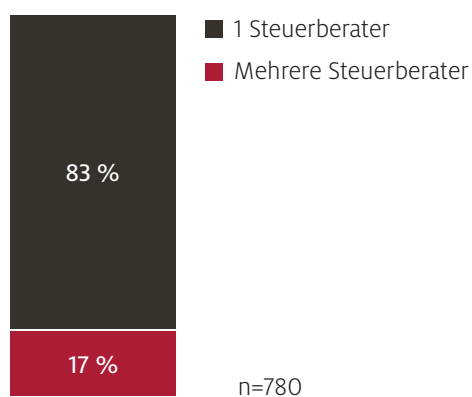
Die kleine Steuerkanzlei

- 41 Prozent der kleinen Steuerkanzleien bestehen aus **einem Steuerberater mit bis zu zwei Mitarbeitern**.
- In 83 Prozent der kleinen Kanzleien ist nur **ein Berufsträger** tätig.

Wie viele Personen sind insgesamt in Ihrer Kanzlei tätig?



Wie viele Steuerberater sind insgesamt in Ihrer Kanzlei tätig?



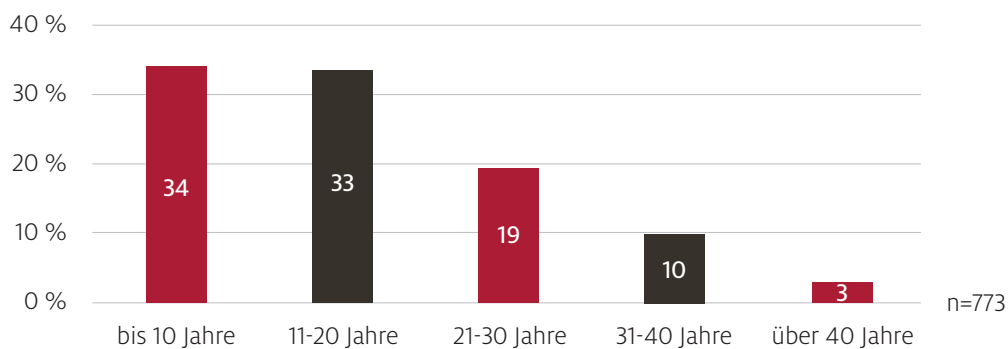
3 Strukturinformationen

Der selbstständige Steuerberater

- 66 Prozent der selbstständigen Steuerberater sind **seit über zehn Jahren am Markt tätig**.

Der größte Teil der befragten Steuerberater hat sich bereits eine gefestigte Position am Markt erarbeitet. Das zeigt, dass das Modell „kleine Steuerkanzlei“ nicht nur eine Etappe auf dem Wachstumspfad darstellt, sondern eine bewusste Entscheidung für dieses Geschäftskonzept ist.

Wie lange sind Sie bereits als selbstständiger Steuerberater tätig?



3 Strukturinformationen

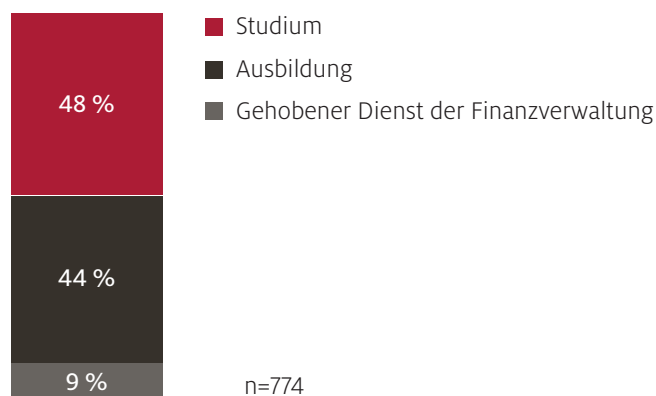
Der selbstständige Steuerberater

- Die **Zulassung zur Steuerberaterprüfung** wird fast zu gleichen Teilen entweder über ein Studium oder eine Ausbildung erlangt.
- Lediglich 13 Prozent der selbstständigen Steuerberater haben eine **Spezialisierung als Fachberater**.

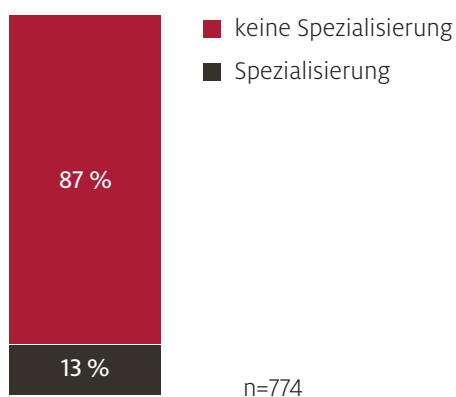
Neben dem Weg über ein Studium (48 Prozent) oder eine Ausbildung (44 Prozent) haben neun Prozent der Steuerberater ihre Zulassung über den gehobenen Dienst der Finanzverwaltung erreicht.

Die Spezialisierung zum Fachberater spielt für die Zielgruppe der kleinen Kanzleien augenscheinlich nur eine untergeordnete Rolle.

Auf welchem Weg haben Sie die Zulassung zur Steuerberaterprüfung erlangt?



Haben Sie oder ein anderer Steuerberater in Ihrer Kanzlei eine Spezialisierung als Fachberater?



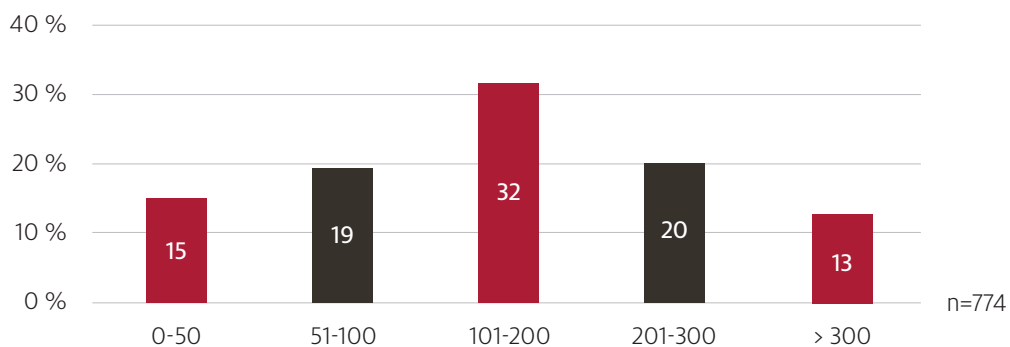
3 Strukturinformationen

Mandanten

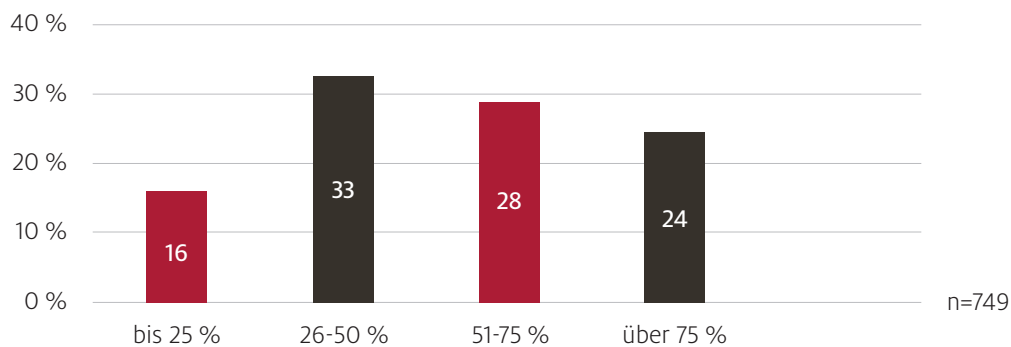
- 66 Prozent der kleinen Kanzleien betreuen regelmäßig **über 100 Mandanten**.
- 52 Prozent aller Kanzleien betreuen mehrheitlich **Unternehmen und Freiberufler**.

Mehr als die Hälfte der Mandanten kleiner Steuerkanzleien sind Unternehmer und Freiberufler. Dabei ist die Spreizung innerhalb der Branche jedoch sehr groß: Bei 16 Prozent der Kanzleien spielen Unternehmens-Mandate nur eine untergeordnete Rolle – 24 Prozent betreuen hingegen fast ausschließlich diese Mandanten.

Für wie viele Mandanten arbeitet Ihre Steuerkanzlei mindestens einmal im Jahr insgesamt?



Wie hoch in etwa ist der Anteil von Unternehmen und Freiberuflern an Ihren Mandanten?



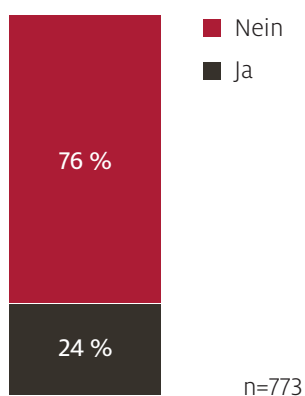
3 Strukturinformationen

Mandanten

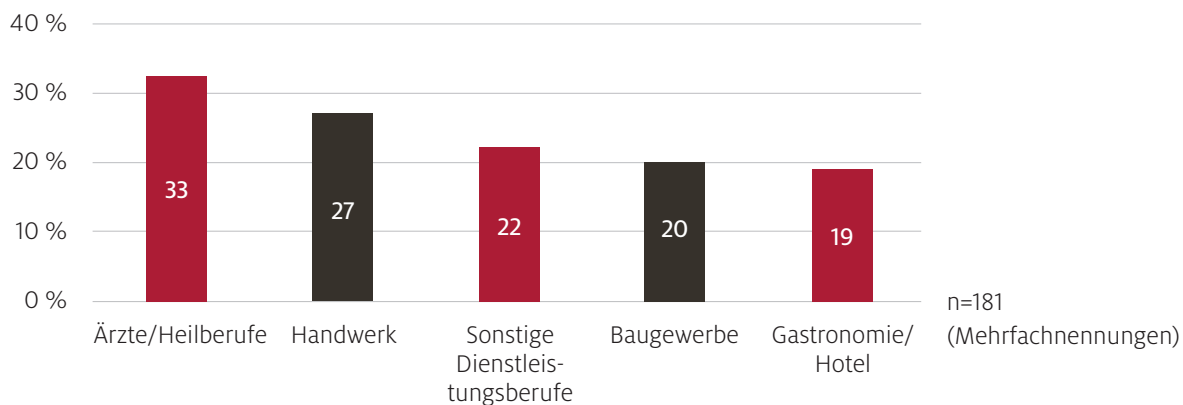
- 24 Prozent der kleinen Steuerkanzleien haben sich **auf eine oder mehrere Branchen spezialisiert**.

Von den Kanzleien, die sich auf eine oder mehrere Branchen fokussiert haben, gehören viele derjenigen Gruppe an, die fast ausschließlich Unternehmen und Freiberufler betreut.

Wenn Sie sich Ihre Unternehmens-Mandanten ansehen: Existieren hierbei signifikante Branchenschwerpunkte?



Wenn ja: Welche Branchenschwerpunkte sind das? (Top 5 Nennungen)



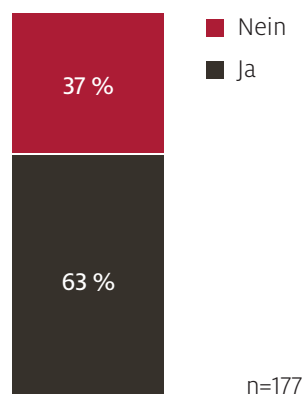
3 Strukturinformationen

Mandanten

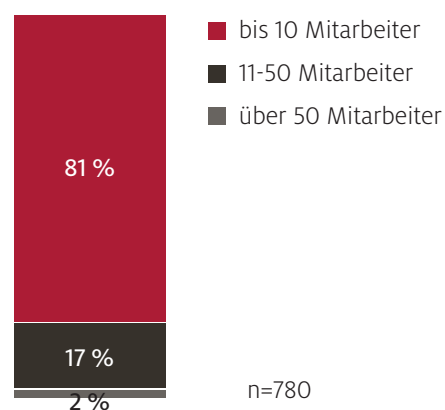
- Für 63 Prozent der Steuerberater ist der **Branchenschwerpunkt** gewünschtes Ergebnis ihrer Kanzleiausrichtung.
- 81 Prozent betreuen vor allem **Unternehmen mit bis zu zehn Mitarbeitern**.

Bei der Größe der betreuten Mandanten besteht große Übereinstimmung unter den Befragten: Lediglich zwei Prozent haben Ihren Schwerpunkt auf größere Unternehmen mit über 50 Mitarbeitern gelegt. Dabei lässt sich tendenziell erkennen: Kleine Kanzleien mit Branchenfokussierung betreuen häufiger Mandanten mit mehr als zehn Mitarbeitern als diejenigen ohne Schwerpunkt.

Sind diese Branchenschwerpunkte ein gewünschtes Ergebnis Ihrer Kanzleiausrichtung?



In welcher Größenordnung bewegt sich die Mehrzahl der Unternehmen, die Sie betreuen?



3 Strukturinformationen

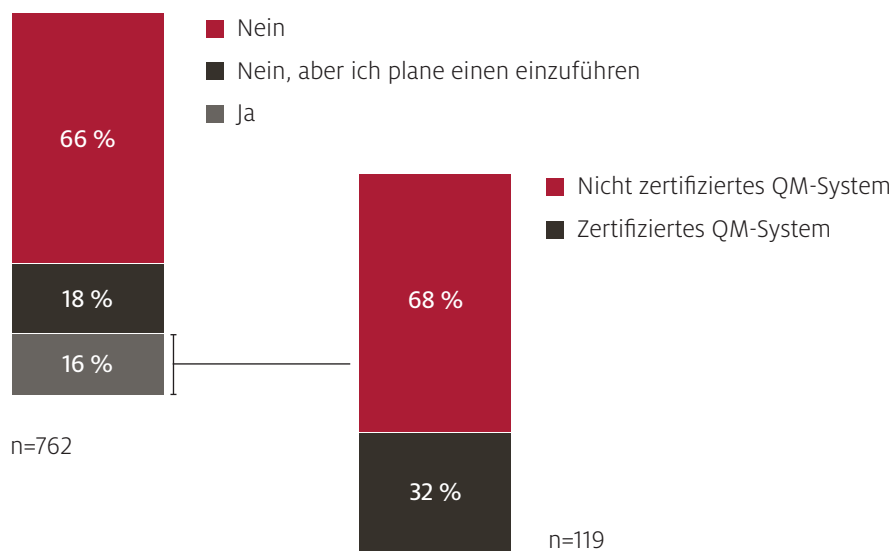
Qualitätsmanagement

- Lediglich 16 Prozent der selbstständigen Steuerberater haben einen **Qualitätsmanagementprozess** in ihrer Kanzlei etabliert.
- Rund ein Drittel davon hat ein **zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem**.

Qualitätsmanagement spielt in der kleinen Steuerkanzlei bislang nur eine untergeordnete Rolle. Das Thema scheint jedoch an Bedeutung zu gewinnen: Immerhin 18 Prozent der Befragten gaben an, eine Einführung zu planen.

Mit zunehmender Größe der Kanzlei steigt auch der Anteil an etablierten Qualitätsmanagementprozessen. In Kanzleien mit mehr als sieben Mitarbeitern arbeiten immerhin 26 Prozent mit einem solchen System – weitere 21 Prozent planen, dies zukünftig zu tun.

Haben Sie in Ihrer Kanzlei einen Qualitätsmanagementprozess etabliert?
Wenn ja: Haben Sie Ihr Qualitätsmanagement zertifizieren lassen?



3 Strukturinformationen

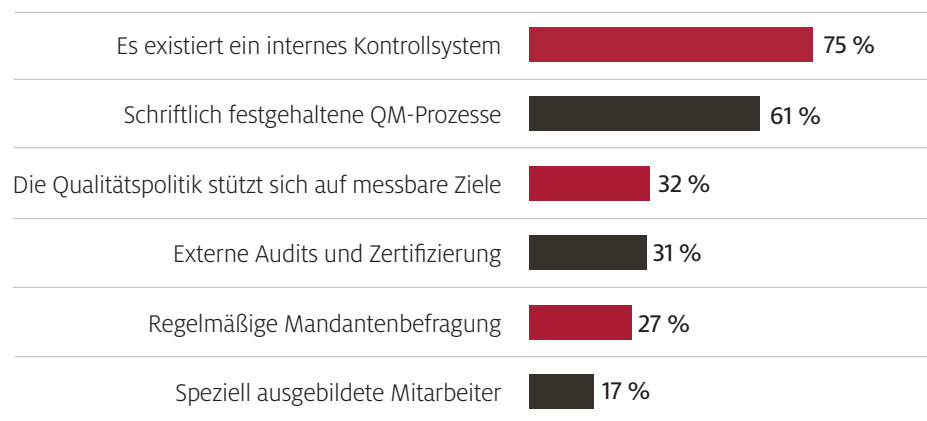
Qualitätsmanagement

- Von den Kanzleien mit Qualitätsmanagementprozess haben 75 Prozent ein **internes Kontrollsystem**.
- 61 Prozent setzen auf **schriftlich festgehaltene Prozesse**.

Nur jede dritte Kanzlei nutzt messbare Ziele oder lässt die Kanzleiprozesse durch Audits überprüfen. Lediglich 27 Prozent führen regelmäßige Mandantenbefragungen durch. Diese Tools setzen in der Regel jene Kanzleien mit einem zertifizierten Qualitätsmanagementsystem ein.

Kanzleien, die sich gegen einen Qualitätsmanagementprozess entscheiden, geben an, dass hierzu entweder noch keine Anfragen seitens ihrer Mandanten kamen (48 Prozent) oder sie sich selbst keinen Vorteil davon versprechen (47 Prozent). Des Weiteren geben viele an, dass sie sich vor hohen Kosten oder zusätzlichen zeitintensiven Prozessen in ihrer Kanzlei scheuen.

Welche Instrumente nutzen Sie für Ihr Qualitätsmanagement?



n=124
(Mehrfachnennung)

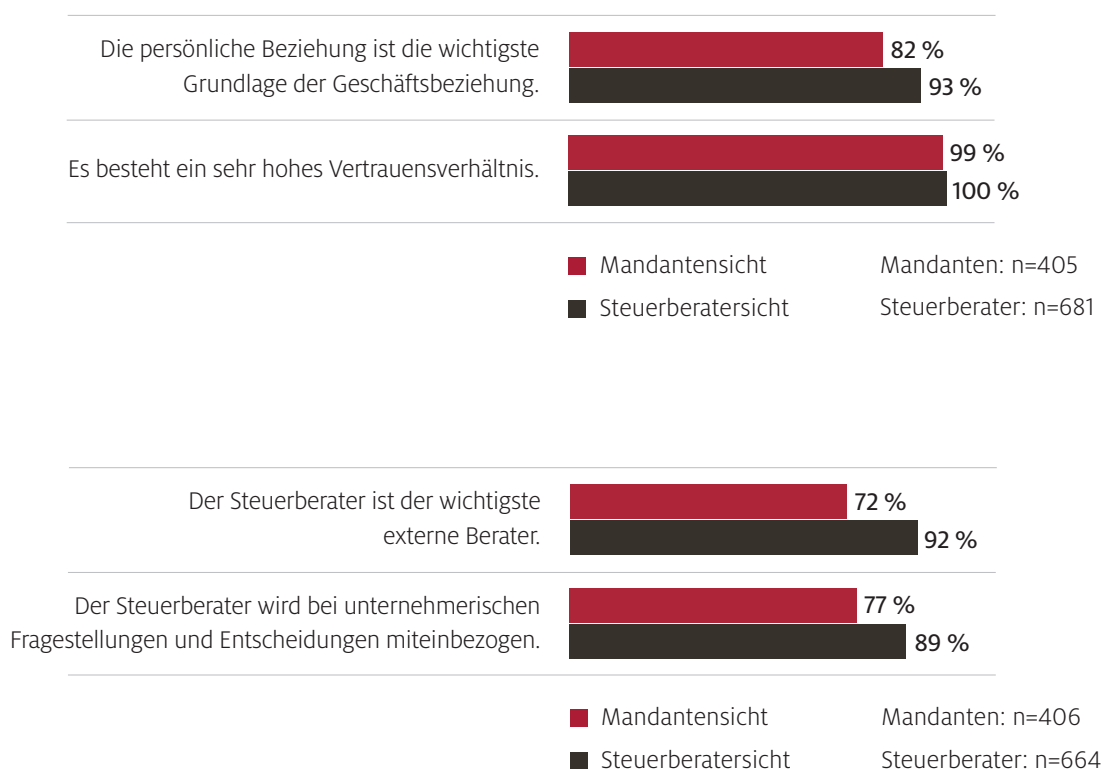
4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

Die Rolle des Steuerberaters

- Das **Vertrauensverhältnis** zwischen Steuerberater und Mandant ist der „Eckpfeiler“ der Geschäftsbeziehung.
- 92 Prozent der Steuerberater sehen sich als **wichtigster externer Berater** ihrer Mandanten. Nur 72 Prozent der Mandanten sind derselben Auffassung.

Die persönliche Beziehung zwischen Steuerberater und Mandant wird von beiden Seiten als besonders wichtig erachtet. Jedoch weicht die Einschätzung der Steuerberater und der Mandanten mit zehn Prozentpunkten bereits deutlich voneinander ab. Noch weiter gehen die Meinungen bei der Frage nach dem wichtigsten externen Berater bei unternehmerischen Entscheidungen auseinander.

Wenn Sie sich die Geschäftsbeziehung zwischen Ihnen und Ihren Mandanten/ Ihrem Steuerberater ansehen: Inwieweit treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu?



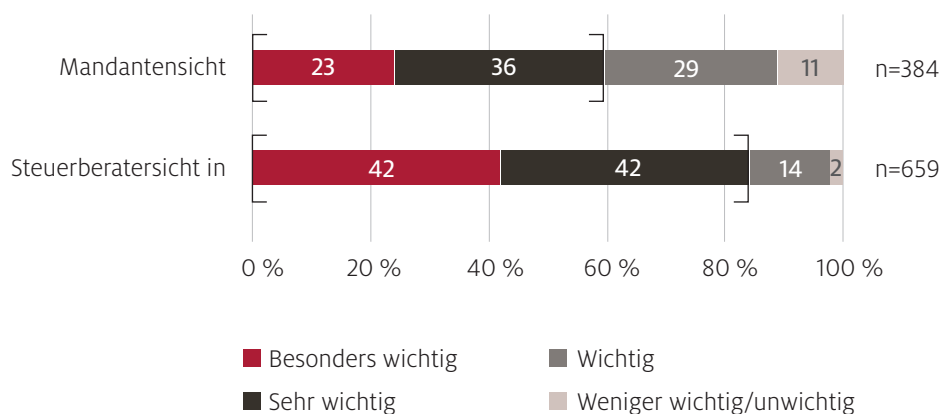
4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

Die Rolle des Steuerberaters

- 84 Prozent der Steuerberater bewerten den **persönlichen Kontakt** zum Mandanten als besonders wichtig oder sehr wichtig.
- Nur 59 Prozent der Mandanten teilen diese Meinung.

Prozentual gesehen ist den Mandanten der persönliche Kontakt zu ihrem Steuerberater weniger wichtig als alle nachfolgenden Beziehungsaspekte. Dies ist ein überraschendes Ergebnis. Trotzdem darf der Punkt im Hinblick auf eine gelingende Geschäftsbeziehung nicht außer Acht gelassen werden – schließlich messen ihm nur 2 Prozent der Steuerberater und 11 Prozent der Mandanten eine geringe Bedeutung zu.

Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach der persönliche Kontakt zum Mandanten, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?

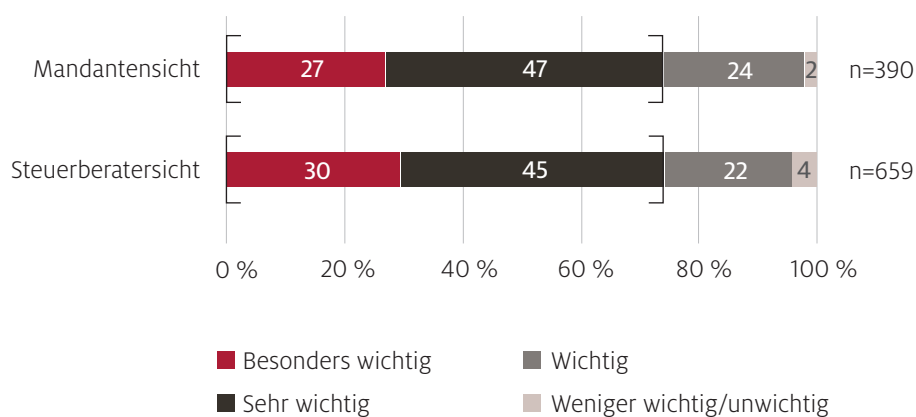


4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

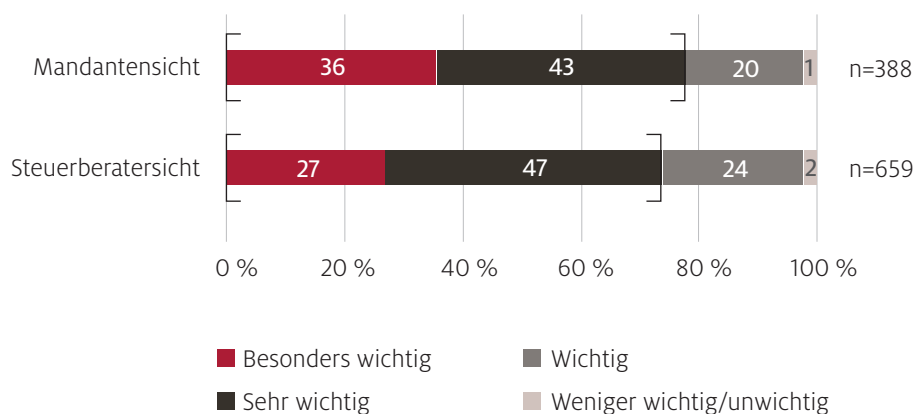
Die Rolle des Steuerberaters

- Die **gute Erreichbarkeit** ist rund drei Viertel der Steuerberater sowie der Mandanten besonders wichtig oder sehr wichtig.
- Die **Verständlichkeit der Kommunikation** sehen 79 Prozent der Mandanten und 74 Prozent der Steuerberater als bedeutenden Faktor für eine gute Zusammenarbeit an.

Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach die Erreichbarkeit des Steuerberaters, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?



Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach eine verständliche Kommunikation, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?

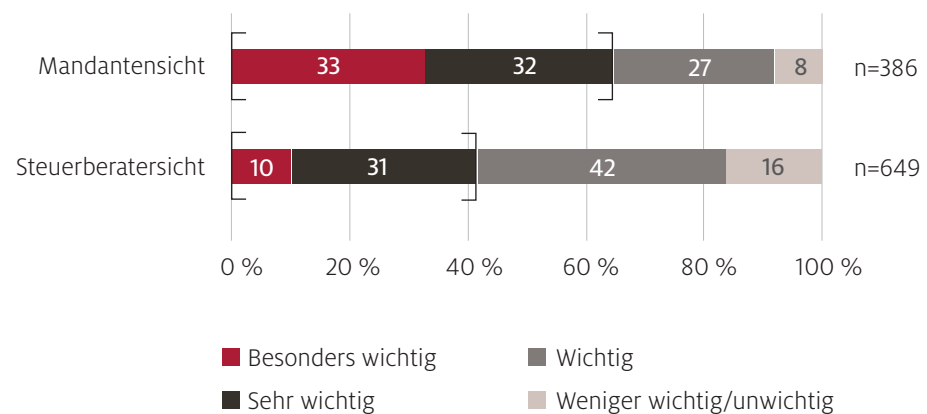


4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

Die Rolle des Steuerberaters

- Die **aktive Beratung** bei betriebswirtschaftlichen Entscheidungen oder steuerrechtlichen Fragen durch den Steuerberater ist für 65 Prozent der Mandanten ausschlaggebend für den Erfolg der Geschäftsbeziehung.
- Die hohe Priorität dieses Themas erkennen hingegen nur 41 Prozent der Steuerberater.

Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach eine aktive Beratung, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?



4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

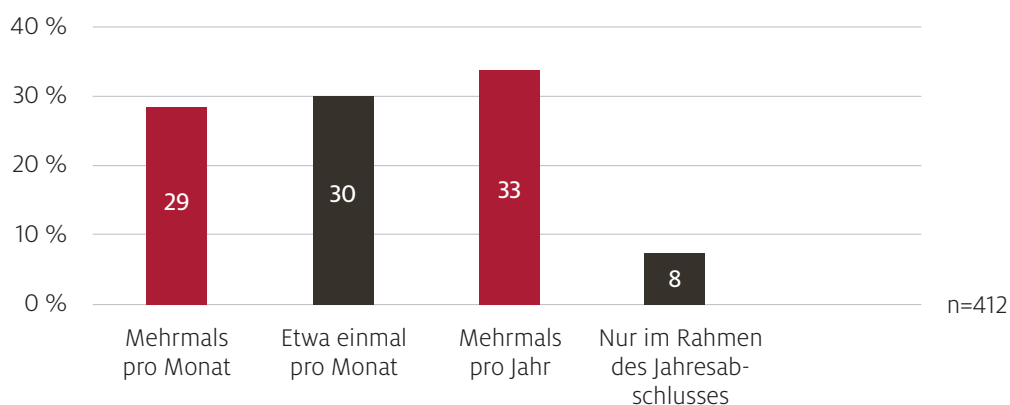
Die Rolle des Steuerberaters

- 59 Prozent der Mandanten haben mindestens einmal pro Monat Kontakt zu ihrem Steuerberater.
- Acht Prozent tauschen sich nur einmal pro Jahr mit ihrem Steuerberater aus.

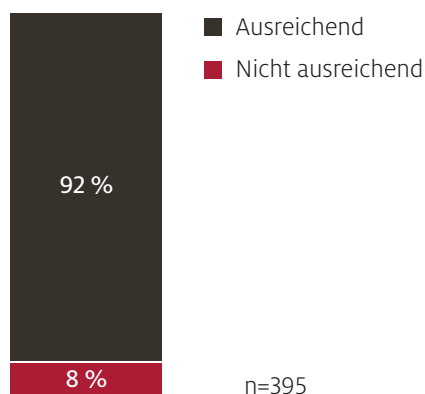
Trotz der stark variierenden Kontakthäufigkeit erachtet der überwiegende Teil der Mandanten diese als ausreichend. Jedoch gibt es dabei kaum einen Zusammenhang zwischen der Anzahl der Kontakte und dem Empfinden der Mandanten. Dennoch steigt mit der Anzahl der Kontakte auch die Weiterempfehlungswahrscheinlichkeit leicht an.

Eine als zu gering empfundene Kontakthäufigkeit ist allerdings ein signifikanter Grund für Mandanten, die Kanzlei zu wechseln – wie sich später zeigt.

Wie häufig haben Sie im Durchschnitt telefonischen oder persönlichen Kontakt zu Ihrem Steuerberater?



Ist die Anzahl der Kontakte aus Ihrer Sicht ausreichend?



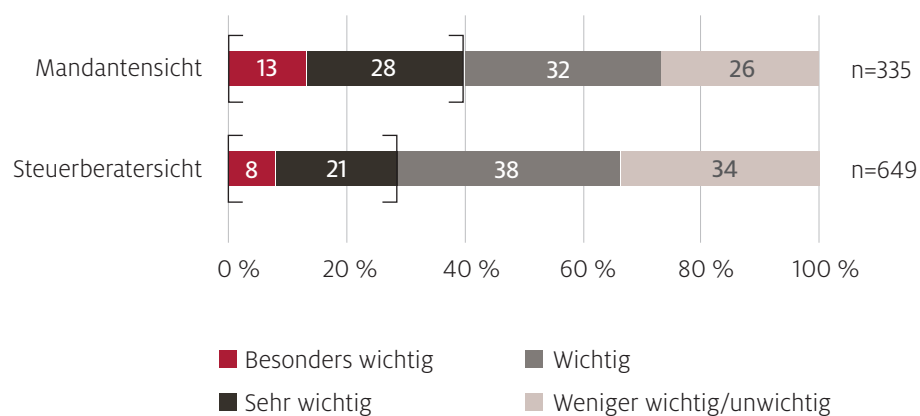
4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

Die Rolle der Kanzlei und ihrer Mitarbeiter

- Einer **fokussierten Kanzleiausrichtung und Spezialisierung** messen sowohl Steuerberater als auch Mandanten eine relativ geringe Bedeutung für den Erfolg der Geschäftsbeziehung bei.

Lediglich 41 Prozent der Mandanten und 29 Prozent der Steuerberater bewerten diese Aspekte als besonders wichtig oder sehr wichtig. Hierzu ergeben sich keine signifikanten Unterschiede, wenn man die Einschätzungen der Mandanten in Abhängigkeit zur Unternehmensgröße betrachtet.

Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach die Spezialisierung der Kanzlei, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?



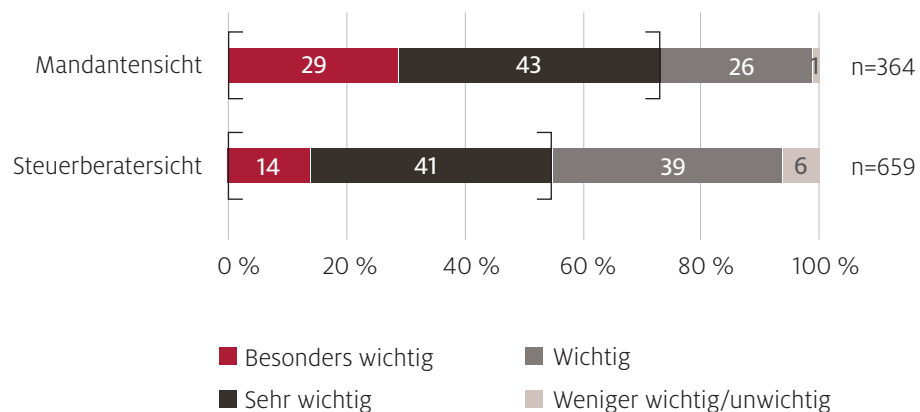
4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

Die Rolle der Kanzlei und ihrer Mitarbeiter

- 72 Prozent der Mandanten legen großen Wert auf eine **schnelle Bearbeitung**.
- Nur 55 Prozent der Steuerberater erachten diese als besonders wichtig oder sehr wichtig.

Die Geschwindigkeit der Bearbeitung ist aus Mandantensicht der wichtigste Punkt für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung. Die Bedeutung der Bearbeitungsgeschwindigkeit wird augenscheinlich von vielen Kanzleien unterschätzt. Wie später in dieser Studie ersichtlich, ist sie ein triftiger Grund, die Steuerkanzlei zu wechseln.

Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach die Schnelligkeit der Bearbeitung, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?



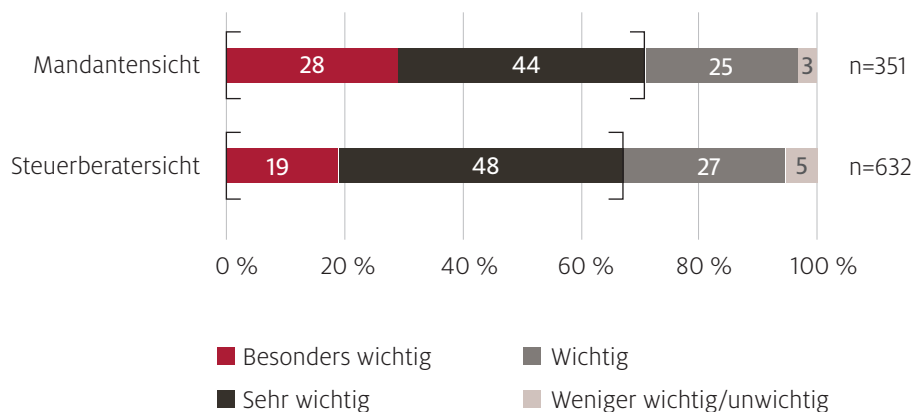
4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

Die Rolle der Kanzlei und ihrer Mitarbeiter

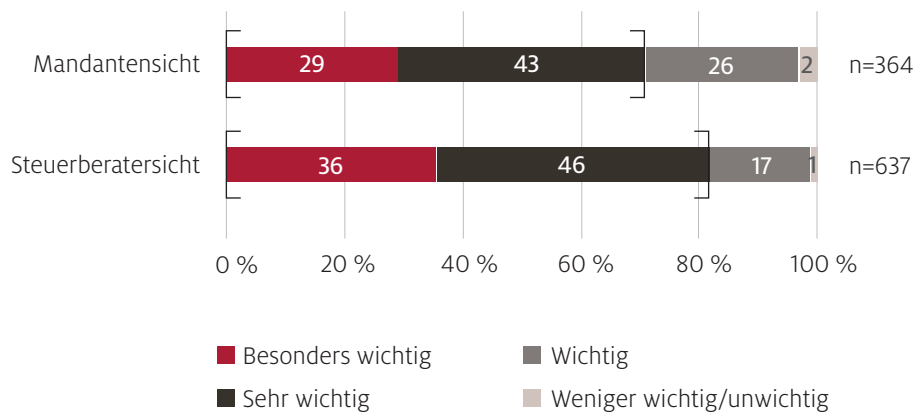
- Die **hohe Qualifikation der Mitarbeiter** sehen 72 Prozent der Mandanten und 67 Prozent der Steuerberater als bedeutenden Faktor für eine gute Geschäftsbeziehung an.
- Der **freundliche und professionelle Umgang** miteinander ist beiden Gruppen wichtig.

Trotz einer Abweichung von zehn Prozent – Steuerberater stufen die Wichtigkeit eines freundlichen Umgangs höher ein – kann festgehalten werden: Auch bei einer rationalen Geschäftsbeziehung spielen Werte des menschlichen Miteinanders eine wesentliche Rolle.

Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach die Qualifikation der Mitarbeiter, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?



Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach die Freundlichkeit und der Umgang der Mitarbeiter, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?



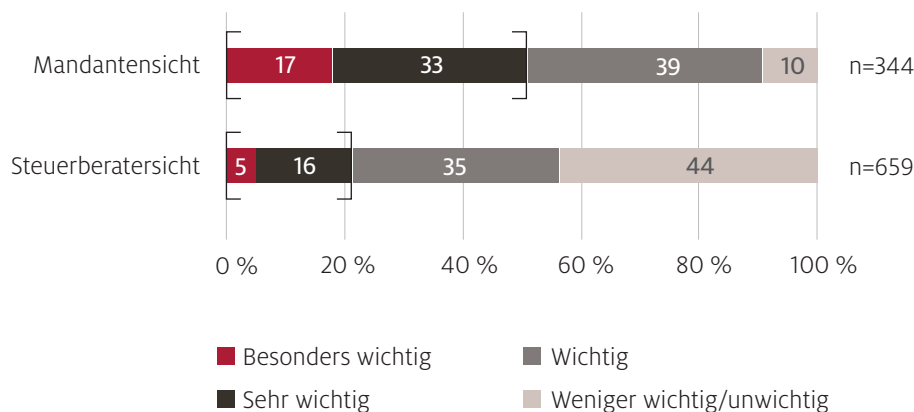
4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

Die Rolle der Kanzlei und ihrer Mitarbeiter

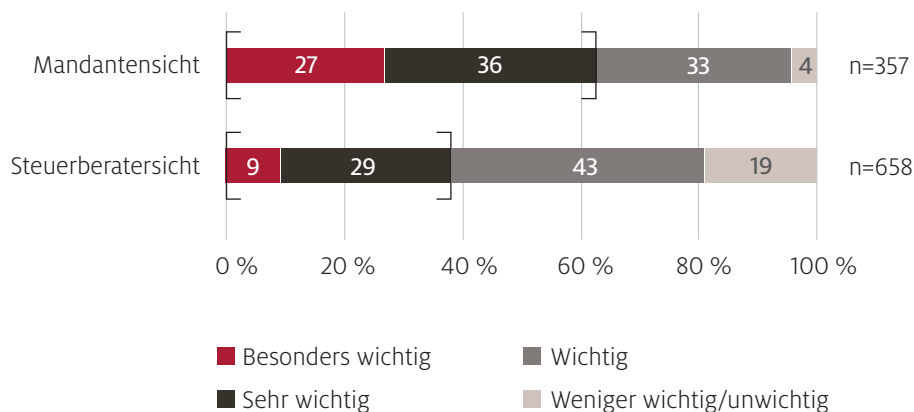
- **Günstige Honorare** spielen aus Mandanten- (50 Prozent) und vor allem aus Steuerberatersicht (21 Prozent) eine eher untergeordnete Rolle.
- Mit 63 Prozent ist den Mandanten die **Transparenz der Abrechnungen** deutlich wichtiger als die absolute Höhe der Honorare.

Steuerberater erkennen tendenziell die Bedeutung einer transparenten Abrechnung, unterschätzen aber unter Umständen das Bedürfnis ihrer Mandanten nach guter Verständlichkeit. Dies hat auch die Auswertung der offenen Antworten auf die Frage nach regelmäßigen Diskussionsanlässen ergeben.

Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach günstige Honorare, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?



Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach transparente Abrechnungen, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?

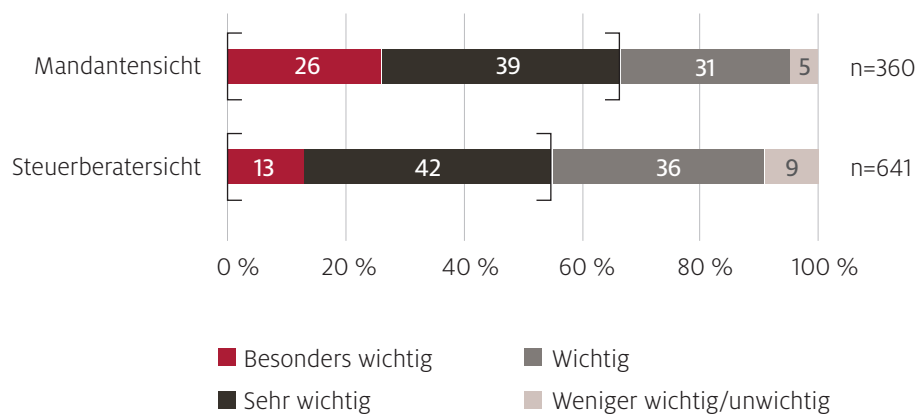


4 Faktoren für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung

Die Rolle der Kanzlei und ihrer Mitarbeiter

- Für 65 Prozent der Mandanten ist die **kontinuierliche Zusammenarbeit mit einem Mitarbeiter** ein besonders wichtiger oder sehr wichtiger Bestandteil einer erfolgreichen Geschäftsbeziehung.

Wie wichtig ist Ihrer Meinung nach ein gleichbleibender Sachbearbeiter, um eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Steuerberater und Mandant aufzubauen beziehungsweise zu erhalten?



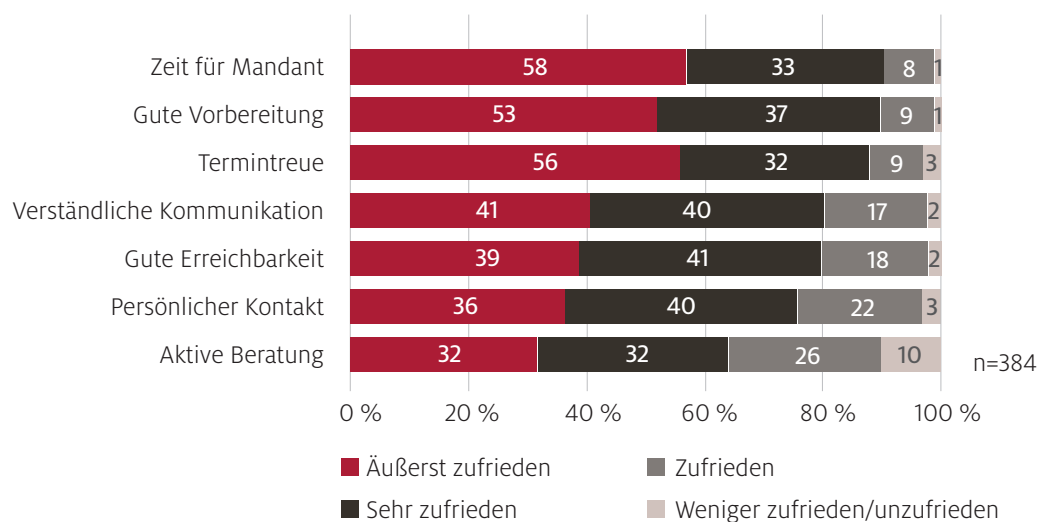
5 Zufriedenheit der Mandanten

Zufriedenheit der Mandanten mit ihrem Steuerberater

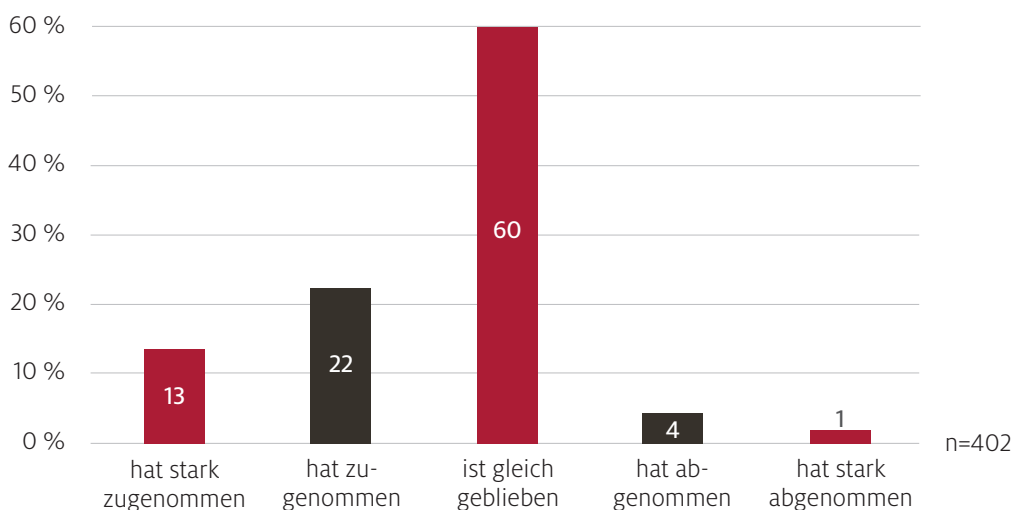
- Grundsätzlich zeigen sich die meisten Mandanten äußerst zufrieden mit ihrem Steuerberater.
- Bei 35 Prozent hat die **Zufriedenheit** in den letzten fünf Jahren zugenommen.

Besonders positiv bewertet werden die aufgewandte Zeit für den Mandanten, die gute Vorbereitung sowie die Termintreue. Die größten Verbesserungspotenziale sehen die befragten Mandanten bei der aktiven Beratung und der persönlichen Kontaktpflege.

Wie zufrieden sind Sie in den folgenden Punkten mit Ihrem Steuerberater?



Wie hat sich die Zufriedenheit mit Ihrem Steuerberater in den vergangenen fünf Jahren entwickelt? Die Zufriedenheit ...



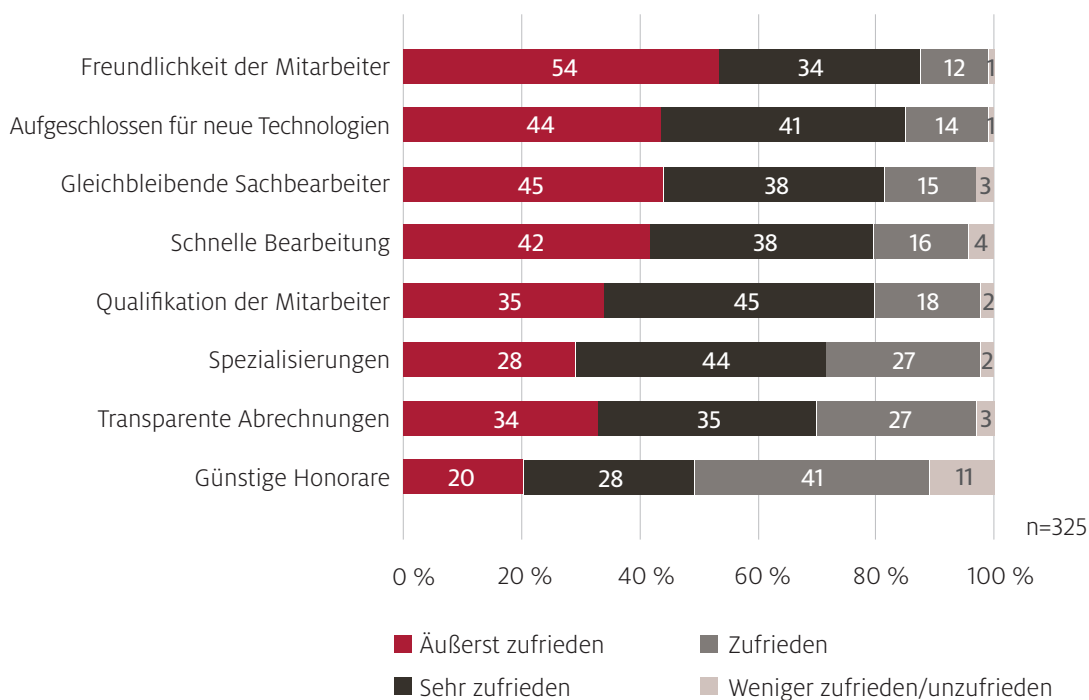
5 Zufriedenheit der Mandanten

Zufriedenheit der Mandanten mit der Kanzlei

- Mit den **Leistungen der Kanzlei** im Allgemeinen und den **Mitarbeitern** ist die Mehrzahl der Mandanten durchwegs zufrieden.

Die Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Technologien und die Kontinuität im Personalstamm werden besonders positiv bewertet. Naturgemäß weniger zufrieden zeigen sich Mandanten mit der Höhe der Honorarabrechnung. Außerdem fällt im Zufriedenheits-Ranking neben der Transparenz der Abrechnungen die Spezialisierung der Kanzlei etwas zurück.

Wie zufrieden sind Sie in den folgenden Punkten mit Ihrer Kanzlei?



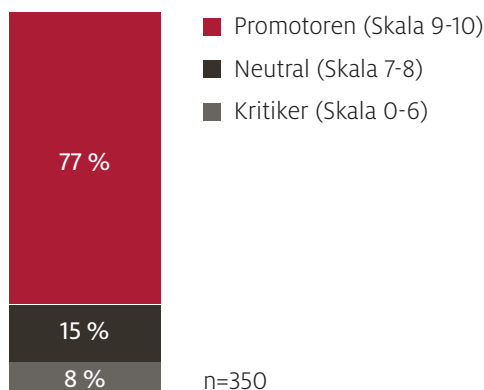
5 Zufriedenheit der Mandanten

Weiterempfehlung

- 77 Prozent der Mandanten können als **Promotoren** eingestuft werden. Sie empfehlen ihren Steuerberater mit hoher Wahrscheinlichkeit weiter.
- 15 Prozent stehen Weiterempfehlungen neutral gegenüber – „**passiv Zufriedene**“.
- Lediglich acht Prozent **sind als Kritiker einzustufen** – eine Empfehlung ist unwahrscheinlich

Ein beachtlicher Teil der Mandanten würde ihren Steuerberater uneingeschränkt weiterempfehlen. Dies kann einerseits als Indiz für den Erfolg von kleinen Kanzleien gewertet werden – die Empfehlungsquote deckt sich mit der ausgesprochenen, allgemeinen Zufriedenheit. Andererseits erlauben diese Werte selbstständigen Steuerberatern, positiv in die Zukunft zu blicken. Schließlich ist die Weiterempfehlung für viele von ihnen wichtigstes Mittel, um neue Mandanten zu gewinnen. Ein „Net Promoter Score“ von 69 Prozent (Anteil Promotoren abzüglich Anteil Kritiker) kann im Vergleich zu anderen Branchen oder großen Unternehmen als außerordentlich gut bewertet werden.

Auf einer Skala von 0 bis 10: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Ihren Steuerberater einem Kollegen oder Bekannten weiterempfehlen würden?



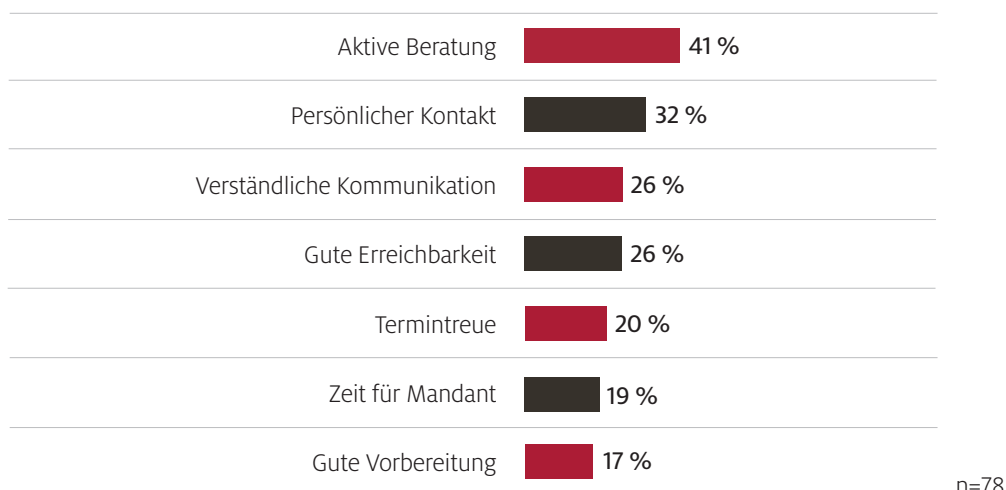
5 Zufriedenheit der Mandanten

Was macht Mandanten zu Kritikern?

- Insbesondere die **aktive Beratung** und der **persönliche Kontakt** kristallisieren sich als wichtige Faktoren für die Weiterempfehlung heraus.

Die Grundlage, um bei den allgemein hohen Zufriedenheitswerten Verbesserungspotentiale für Steuerberater zu identifizieren, bildet folgender Vergleich: Inwieweit unterscheiden sich die Zufriedenheitswerte von Mandanten, die ihren Steuerberater uneingeschränkt weiterempfehlen würden (Promotoren), von denjenigen der Kritiker und passiv Zufriedenen?

Um wieviel Prozent ist die Zufriedenheit mit den nachfolgenden Leistungen des Steuerberaters bei Promotoren höher als bei Neutralen und Kritikern?



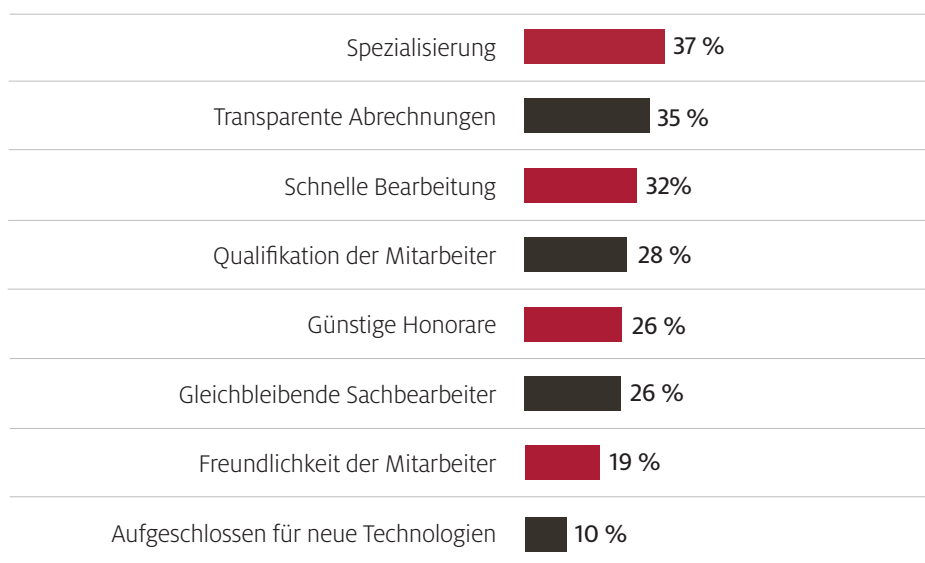
5 Zufriedenheit der Mandanten

Was macht Mandanten zu Kritikern?

- Im Bereich der Kanzleileistungen beeinflussen insbesondere die **Tranzparenz der Abrechnungen**, die **Bearbeitungsgeschwindigkeit** und die **Qualifikation der Mitarbeiter** die Weiterempfehlungs-Bereitschaft. .

Außerdem sticht das Thema **Kanzleispezialisierung** mit einer hohen Abweichung in den Zufriedenheitswerten hervor. Sie ist aber nur für eine kleine Zielgruppe von Relevanz. Die Aufgeschlossenheit gegenüber **neuen Technologien** weist einen vergleichsweise geringen Unterschied auf.

Um wieviel Prozent ist die Zufriedenheit mit den nachfolgenden Leistungen der Steuerkanzlei bei Promotoren höher als bei Neutralen und Kritikern?



n=72

5 Zufriedenheit der Mandanten

Handlungsoptionen für den Steuerberater

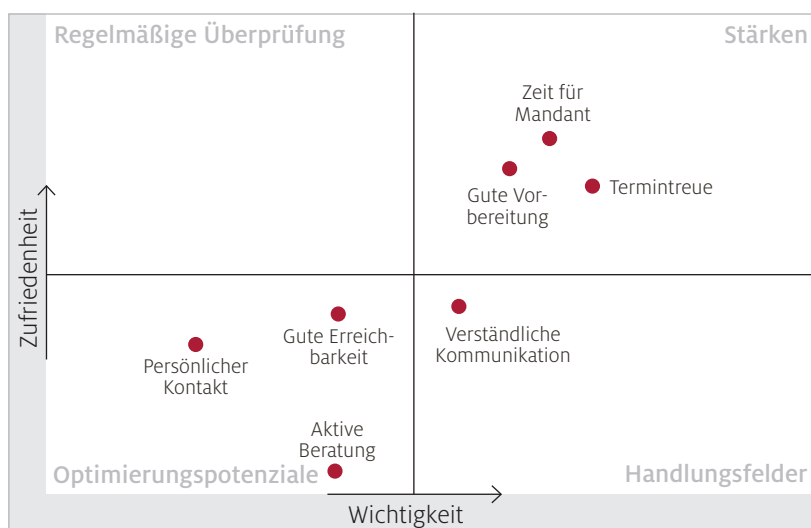
- Diese Eigenschaften ihres Steuerberaters sind Mandanten besonders wichtig, gleichzeitig sind sie hiermit überdurchschnittlich zufrieden: die **gute Vorbereitung**, die aufgewandte **Zeit für den Mandanten**, das **Einhalten von Terminzusagen**.

Um ein Gesamtbild von den Erwartungen der Mandanten und ihrer Zufriedenheit sowie mögliche Handlungsoptionen für Steuerberater zu erhalten, kombiniert die folgende Grafik die Wichtigkeit einzelner Faktoren für die Mandanten mit ihrer Zufriedenheit. Die beiden Achsen symbolisieren jeweils Durchschnittswerte.

So ergibt sich ein klares Bild davon, was Mandanten überdurchschnittlich wichtig oder aber weniger wichtig ist. Darüber hinaus zeigt die Grafik, mit welchen Elementen der Zusammenarbeit sie überdurchschnittlich zufrieden sind und wo Verbesserungspotenziale für den Steuerberater stecken.

Ein genauer Blick auf das Thema „**Verständliche Kommunikation und Auswertungen**“ lohnt sich für viele Berufsträger, da dieser Punkt in den Augen der Mandanten überdurchschnittlich wichtig ist, jedoch nur zu einer unterdurchschnittlichen Zufriedenheit erfüllt wird.

Um den Kontakt zu den Mandanten zu optimieren, sollten Steuerberater besondere Aufmerksamkeit auf den Punkt „**Aktive Beratung**“ legen – das Element der Zusammenarbeit zwischen Steuerberater und Mandant, das die niedrigsten Zufriedenheitswerte aufweist. Darüber hinaus zeigt sich, dass dieser Punkt insbesondere von Mandanten bemängelt wird, welche nicht bereit sind, ihren Steuerberater weiterzuempfehlen.

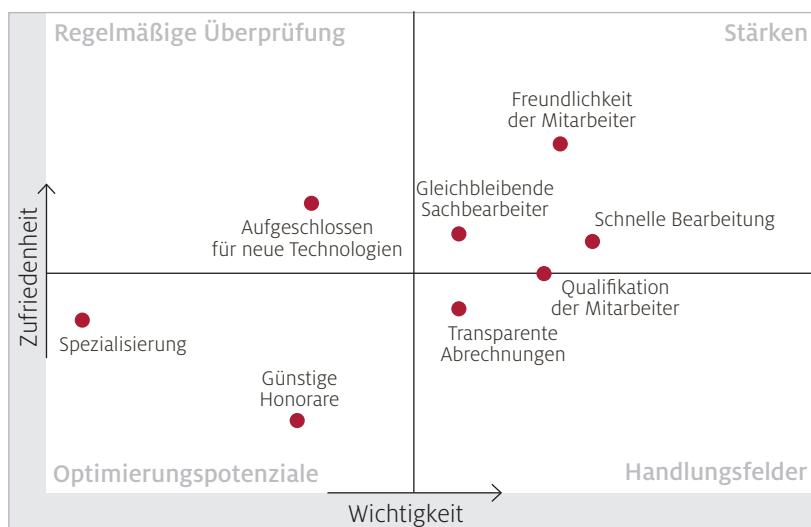


5 Zufriedenheit der Mandanten

Handlungsoptionen für die Kanzlei

- Diese Kanzlei-Themen sind Mandanten besonders wichtig, gleichzeitig sind sie hiermit überdurchschnittlich zufrieden: die **Freundlichkeit der Kanzleimitarbeiter**, die **Schnelligkeit der Bearbeitung**, die **Kontinuität der Sachbearbeiter**.

Bereiche für potenzielle Nachbesserungen in der kleinen Steuerkanzlei sind die **Qualifikation der Mitarbeiter** und die **Transparenz der Honorarabrechnungen**.



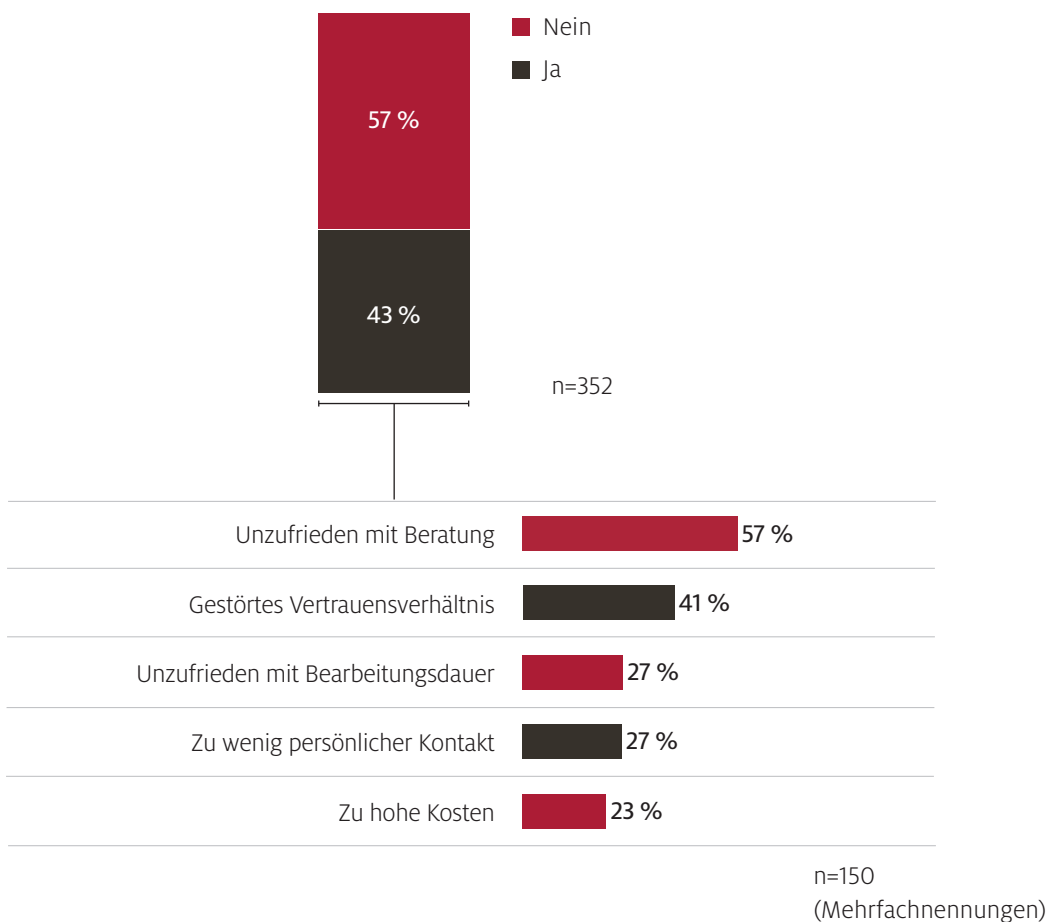
5 Zufriedenheit der Mandanten

Wechselgründe

- 43 Prozent der befragten Mandanten haben bereits **mindestens einmal ihren Steuerberater gewechselt**.

Der Wechsel des Steuerberaters ist für Mandanten kein leichter Schritt – ist er doch mit einem erhöhten Arbeitsaufwand, wie der Heraus- und Weitergabe von Dokumenten, und der Angst, ob alles gut über die Bühne geht, verbunden. Deswegen spielen bei der Entscheidung für einen Wechsel unterschiedliche Faktoren eine Rolle. Besonders die Unzufriedenheit mit der Qualität der Beratung erweist sich oft als Hauptgrund für einen Wechsel. Ein weiterer Grund für die Entscheidung, die Kanzlei zu wechseln, ist ein gestörtes Vertrauensverhältnis. Die Kosten für Dienstleistungen spielen bei der Kündigung eines Mandats eine eher untergeordnete Rolle.

Haben Sie in der Vergangenheit schon einmal Ihren Steuerberater gewechselt?
Wenn ja: Was waren die Gründe für den Wechsel? (Top 5 Nennungen)



Agenda:

Der Partner für die kleine Steuerkanzlei

Mit Engagement und viel persönlichem Einsatz stehen Sie Ihren Mandanten zur Seite. Sie sind nicht einfach ein Dienstleister. Sie sind Wegbegleiter und Mentor. Sie sehen den Menschen hinter den Zahlen. Dieses Verständnis Ihres Berufs macht Sie erfolgreich – jetzt und in Zukunft.

Und damit Sie sich voll und ganz Ihrer Berufung widmen können, haben Sie einen Partner verdient, der Ihnen mit demselben Engagement und demselben persönlichen Einsatz den Rücken freihält: Agenda unterstützt Sie dabei, die Herausforderungen der Branche zu meistern – mit unseren Software-Lösungen und der Initiative für die kleine Steuerkanzlei.

Langjährige Erfahrung und eine klare Fokussierung

Seit mehr als 30 Jahren sind wir Software-Entwickler und Dienstleister für kleine Steuerkanzleien. Wir wissen um Ihre speziellen Anforderungen und Bedürfnisse. Und dieses Wissen fließt in all unsere Produkte und Dienstleistungen ein. So gelingt es uns immer wieder, unsere Kunden positiv zu überraschen: Durch praxisnahe Weiterentwicklungen sowie Zusatzfunktionen und Services, die Ihnen die Arbeit wirklich erleichtern.

Herzensangelegenheit „Initiative für die kleine Steuerkanzlei“

Software ist das eine Thema. Mit der Initiative für die kleine Steuerkanzlei haben wir darüber hinaus eine Plattform geschaffen, über die wir gemeinsam mit Ihnen Lösungen für viele weitere Herausforderungen des Steuerberater-Alltags finden. Gleichzeitig ist es uns gelungen, der kleinen Steuerkanzlei eine Stimme zu geben: Zahlreiche Branchen-Experten, Berufskollegen und Verbandsvertreter engagieren sich bereits in der Initiative für die kleine Steuerkanzlei.

Lernen Sie uns jetzt kennen: agenda-steuerberater.de

Mehr als 17.000 Kunden

**Seit über 30 Jahren
erfolgreich**

**96 Prozent Service-
Zufriedenheit**



» Eine etablierte Kanzlei zu führen heißt, Bewährtes beizubehalten und den Blick in die Zukunft zu richten. «

Dipl.-Kfm. Franz Nett
Steuerberater

