

Forderungsmanagement und Klientenbindung für Steuerberatungskanzleien

Vom Auftragsmanagement bis zur Zahlungsvereinbarung

Bearbeitet von
Christine Meszar

1. Auflage 2016 2016. Taschenbuch. 272 S. Paperback
ISBN 978 3 7073 3420 3
Format (B x L): 15,5 x 22,5 cm

Recht > Zivilverfahrensrecht, Berufsrecht, Insolvenzrecht > Vergütungsrecht,
Kostenrecht, Berufsrecht > Rechtspflege, Kanzleimanagement

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text 'beck-shop.de' in a bold, red, sans-serif font. Above the 'i' in 'shop' are three red dots of increasing size. Below the main text, the words 'DIE FACHBUCHHANDLUNG' are written in a smaller, red, all-caps, sans-serif font.

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Vorwort

Warum ein Buch über Forderungsmanagement speziell für Steuerberatungskanzleien?

Seit mittlerweile 12 Jahren begleite ich eine Vielzahl an Steuerberatungskanzleien in den unterschiedlichsten Strukturen und Größen, jeweils mit den Zielen, nicht nur mit entsprechenden Maßnahmen die Außenstände zu verringern und Forderungsausfälle zu vermeiden, sondern zudem die Klientenbeziehung bei allen Aktivitäten positiv zu halten – in der Praxis oft ein professioneller Balanceakt.

Diese Schwerpunkte und Ansätze werden von mir gleichfalls seit vielen Jahren in Seminaren, Vorträgen und Coachings vermittelt. In den Seminaren, in denen sich sowohl Teilnehmer aus Steuerberatungskanzleien als auch aus Unternehmen anderer Branchen befinden, werden die Abläufe und Strategien für **Steuerberatungskanzleien jeweils im Speziellen definiert**.

Damit im Forderungsmanagement für Steuerberatungskanzleien **nachhaltige Ergebnisverbesserungen** erzielt werden können, sind **individuellere Voraussetzungen** und **Maßnahmen notwendig** als in Unternehmen anderer Branchen. Um nicht nur für eine aktuelle Liquiditätsoptimierung die Außenstände akut zu reduzieren, sondern um künftig überhaupt keine fälligen Außenstände von mehr als 30 Tagen anwachsen zu lassen, sind Maßnahmen und Schritte erforderlich, die **mit nahezu allen Abläufen in der Steuerberatungskanzlei** mehr oder weniger verknüpft sind.

Strukturiertes Auftragsmanagement als Grundlage und Prävention

Die Abläufe im Auftragsmanagement bilden die Grundlage und sind die Ausgangsbasis, um im Forderungsmanagement bzw Mahnwesen – „wenn es ums Zahlen geht“ – **klientensicher und lösungsorientiert argumentieren** zu können. Denn Probleme und Klienteneinwendungen im Hinblick auf Honorar oder Leistung kommen in der Praxis oft erst dann zur Sprache, wenn die Honorarnote nicht rechtzeitig bezahlt und daher gemahnt wird. Wenn zu diesem Zeitpunkt keine klaren, vom Klienten anerkannten, unterfertigten Honorarvereinbarungen vorliegen – speziell auch bei Zusatzleistungen bzw bei erweiterter Leistungserbringung bei langjährigen Klienten –, wird es oft schwierig, Einwendungen zu entkräften; dieser Umstand belastet zudem immer die Klientenbeziehung.

Die erste goldene Regel im Forderungsmanagement: zeitnahes Fakturieren

Das Forderungsmanagement beginnt aber jedenfalls mit der Fakturierung, wobei ein zeitnahes Fakturieren sozusagen das erste Gebot im Forderungsmanagement darstellt. Inwieweit der **Rechnungsprozess** in der Kanzlei **erfolgreich** ist, hängt von verschiedenen Kriterien ab, wie zB von der konkreten Formulierung der erbrachten Leistungen, der Präsentation der Zahlungskonditionen sowie von der Frage, ob es Sinn macht, in der Honorarnote auf Verzugszinsen und Mahnspesen hinzuweisen.

Die Voraussetzung für eine zeitnahe Fakturierung sind allerdings **tagesaktuelle Leistungseingaben**; dabei spielen nicht nur der Zeitfaktor, sondern gleichfalls die textlichen Formulierungen eine Rolle.

Die Rolle eines modernen, flexiblen und dynamischen Forderungsmanagements in der Steuerberatungskanzlei

Um die Rolle eines modernen, flexiblen und dynamischen Forderungsmanagements in der Kanzlei zu formen und zu gestalten, sind nicht nur die **Prozesse im Mahnwesen** ausschlaggebend, sondern vor allem die **Rollenverteilung (wer soll mahnen?)** sowie die aktive Steuerung der Außenstände durch ein strukturiertes und lösungsorientiertes Vorgehen in der **aktiven Forderungsbearbeitung** bei schleppend zahlenden Kunden, „Problemkunden“ uÄ. Damit **durchsetzungsstark** agiert werden kann und auch schwierige Klienten zur Zahlung bewegt werden können, ist die Persönlichkeit des Sachbearbeiters im Forderungsmanagement von grundlegender Entscheidung. Eine gewisse **Selbstsicherheit** und eine **gute Rhetorik** bilden dabei die elementaren Eigenschaften, um entsprechende Ergebnisse zu liefern und von den Klienten akzeptiert zu werden.

Damit eine erfolgreiche und nachhaltige Ergebnisverbesserung erzielt werden kann, ist es zudem wesentlich, dem **Forderungsmanagement in der Kanzlei** einen **konkreten Stellenwert** zu geben und nicht „auf ein Nebengleis zu stellen“, indem zB das Mahnen „einfach so“ nebenbei erledigt wird. Die dem Sachbearbeiter im Forderungsmanagement bzw Mahnwesen einzuräumenden zeitlichen Ressourcen sind in einem konkreten **Zeitfenster** zu definieren, um auch gegenüber den Klienten einen bestimmten (engen) Bearbeitungsrythmus zu signalisieren.

Eine aktive und **gelebte Schnittstellenkooperation** zwischen Klientenbetreuer und dem Forderungsmanagement bzw Mahnwesen bildet einen weiteren Erfolgsfaktor, zum einen als Frühwarnsystem und zum anderen, damit auch gegenüber (säumigen) Klienten signalisiert wird, dass in der Kanzlei „an einem Strang gezogen wird“.

Das Forderungsmanagement als Teil des Qualitätsmanagements

Ergänzend zu den im Qualitätsmanagement zu implementierenden Prozessen sind jene Abläufe des **Credit- und Forderungsmanagements** der Kanzlei entsprechend zu berücksichtigen und darzustellen.

Workflows, die regeln, wie **Forderungen in der Kanzlei gemanagt werden**, können idealerweise zB in Form eines schriftlichen Leitfadens dargestellt werden. Indem in diesem Leitfaden auch alle im Ablauf beteiligten Mitarbeiter in die Verantwortung genommen werden, wird nicht nur Transparenz geschaffen, sondern ebenso ein entsprechendes **Bewusstsein für die Notwendigkeit** eines aktiven Forderungsmanagements vermittelt.

Mit diesem Buch als praktischer Leitfaden ist das Ziel verbunden ...

... äußerst praxisgerechte Anleitungen zu geben, die es ermöglichen, einfache und rasche Umsetzungsmaßnahmen und Optimierungen vorzunehmen und die Motivation im Forderungsmanagement zu steigern. Grundsätzlich sind die im Buch dargestellten Abläufe und Vorschläge auf unterschiedliche Kanzleistrukturen und KanzleiGrößen anzuwenden, wobei in der Praxis die Individualität jeder Kanzlei selbstverständlich explizit zu berücksichtigen ist.

Für wen ist dieses Buch von Interesse?

Für alle Steuerberatungskanzleien, jedoch nicht für Wirtschaftsprüfungskanzleien, da hier bekanntlich andere Voraussetzungen und Abläufe vorliegen.

Für welche Personen in der Steuerberatungskanzlei ist dieses Buch hilfreich?

Für Kanzlei-Inhaber, Geschäftsführer, Partner, Teamleiter, Kanzleileiter, Mitarbeiter aus der Fakturierung, dem Forderungsmanagement bzw Mahnwesen – und ebenso für Start-up-Steuerberatungskanzleien.

Falls Sie das Buch zu Optimierungen anregen sollte, dann ist dies kein Zufall, denn die Potenziale für Verbesserungen liegen in den eigenen Reihen.

Implementieren Sie daher auch in Ihrer Kanzlei ein **dynamisches, modernes und flexibles Forderungsmanagement** als Teil der Liquiditätssteuerung und für eine entspannte Klientenbeziehung ...

... damit Sie nicht immer wieder mit (den gleichen) Klienten über unbezahlte Honorarnoten sprechen müssen!

Wien, im Juni 2016

Dipl.Coach Christine Meszar



© Harri Mannsberger, Fotostudio Wien