

Mit Knigge das Kanzleimage aufwerten

Soft-Skills-Trainer und „Kanzlei-Knigge“-Autor Horst Hanisch aus Bonn über den souveränen Umgang mit Mandanten.

SteuerConsultant: Herr Hanisch, wie können Steuerberater und ihre Mitarbeiter mit Knigge-Kenntnissen bei Mandanten punkten?

Horst Hanisch: Dass Steuerberater, Wirtschaftsprüfer und ihre Mitarbeiter fachlich fit sein müssen, um ihre Mandanten zu binden, versteht sich von selbst. Integre Verhaltensweisen können die Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit der Steuerexperten jedoch sehr unterstreichen. Wer menschlich überzeugt, gewinnt wichtige Image- und Sympathiewerte und wird leichter erfreuliche Geschäftsbeziehungen zu Mandanten und Partnern aufbauen. Zwar kann gute Sozialkompetenz Rechtschaffenheit nur signalisieren, nicht ersetzen. Doch dass diese Signalwirkung bestens funktioniert, wird nicht zuletzt durch ihren Missbrauch belegt. Gerade wer seine Mandanten Tag für Tag gewissenhaft berät, sollte sich dieser Mechanismen, die Signale und ihrer Wirkung bewusst sein und die eigene Kompetenz im zwischenmenschlichen Umgang heranbilden.

SteuerConsultant: Wer sich sklavisch an Benimmregeln festhält, kann jedoch schnell aufgesetzt höflich und „falsch“ wirken ...

Horst Hanisch: Die Rede ist nicht von aufgesetzter Höflichkeit und einer maskenhaften Freundlichkeit, sondern es geht um ein souveränes, überzeugendes und authentisches Auftreten. Authentizität steht dabei für ein gesundes Selbstbewusstsein – das keineswegs mit einer egoistischen Ellenbogenmentalität zu verwechseln ist – dazu kommt die Fähigkeit, freundlich und empathisch auf den Mandanten zuzugehen. Gegenseitiger Respekt und Wertschätzung sind die Basis für ein zeitgemäßes und Erfolg versprechendes Zusammenarbeiten.

SteuerConsultant: Gibt es Knigge-Prinzipien, die für Steuerberater absolut Pflicht sind?

Horst Hanisch: Pünktlichkeit ist die erste Königsdisziplin. Das gilt insbesondere in einer Arbeitswelt, in der Termvereinbarungen eine zentrale Rolle spielen und es häufig um einzuhaltende Fristen geht: Es ist nicht nur schlechter Stil, einen anderen warten zu lassen, sondern wird auch als Unzuverlässigkeit oder gar Missachtung ausgelegt und ist damit kein vertrauensbildendes Verhalten.

Das akademische Viertel ist inzwischen überholt. Ein weiterer Punkt der Knigge-Prinzipien besteht darin, Distanzonen einzuhalten: Bei Mitarbeitern, Mandanten und Geschäftspartnern sollte die Distanz mindestens 50 Zentimeter betragen.

SteuerConsultant: Der erste Eindruck zählt. Wie können Steuerprofis ihre Mandanten am besten begrüßen?

Horst Hanisch: Wichtig ist, dass Ihre Besucher und Mandanten in Ihren Geschäftsräumen so empfangen werden, dass sie von vornherein ein positives und professionelles Bild von der Kanzlei gewinnen. Es wirkt unpersönlich, wenn Mandanten am Empfang lediglich eine Wegbeschreibung erhalten. Holen Sie deshalb Ihre Gäste am Empfang ab und begleiten Sie sie zum Besprechungszimmer. Damit zeigen Sie Interesse an Ihrem Gesprächspartner und werten ihn auf – und damit auch sich selbst und Ihre Kanzlei.

Alternativ können Sie Ihren Mandanten auf Ihrer Büroetage am Aufzug abholen. Der Pförtner zeigt in diesem Fall den Weg zum Lift. Begrüßen Sie den Mandanten, bieten Sie ihm den Handschlag an und stellen Sie sich noch einmal mit Namen vor, überreichen Sie Ihre Visitenkarte. Auf dem Weg zum Besprechungsraum führen Sie am besten einen freundlichen Small Talk. Stellen Sie offene Fragen, auf die der Mandant nicht nur mit „Ja“ oder „Nein“ antworten kann.

SteuerConsultant: Ist es dabei wichtig, wer vorgeht und wer links oder rechts läuft?



Horst Hanisch: Mandanten haben zwar den Vorrang, doch ist dies in der Regel eher unpraktisch, nämlich dann, wenn der Mandant sich bei Ihrem im Haus nicht auskennt. Mit Redewendungen wie „Ich darf eben vorgehen, damit ich Ihnen den Weg zeigen kann?“, zeigen Sie, dass Sie die Regel „Der Mandant geht voran“ nicht missachten. Grundsätzlich gilt: Die ranghöhere Person geht rechts, und zwar unabhängig vom Geschlecht. Wenn Sie mit dem Mandanten durch Räume oder Gänge gehen, achten Sie bitte darauf, dass er stets rechts – auf der Ehrenseite – neben Ihnen geht.

SteuerConsultant: Können Steuerberater auch in Jeans, Pulli und Turnschuhen Mandanten empfangen?

Horst Hanisch: Eine korrekte Kleidung ist im Berufsalltag unerlässlich. Generell gilt: Die Kleidung sollte Ihre Position angemessen unterstreichen. Als Führungskraft geben Sie den Ton an – andere richten sich nach Ihnen. Mit einem klassischen Business-Outfit liegen Steuerberater in der Regel richtig und strahlen wesentlich mehr Sachkompetenz und Glaubwürdigkeit aus als in Jeans und Turnschuhen.

Dazu gehören dunkle Anzüge oder Kostüme in Blau, Anthrazit oder Schwarz – mit oder ohne Nadelstreifen –, Hemd oder Bluse in Blau, Hellblau oder Weiß, schwarze Kniestrumpfe für den Herrn, bestrumpfte Beine für die Dame, schwarze Lederschuhe für die Dame und den Herrn. Wenn es nicht ganz so streng zugeht, sind natürlich auch andere Farbtöne möglich, zum Beispiel Pastellfarben oder mutigere Muster.

SteuerConsultant: Was sollten Steuerberater außerdem in Kleiderfragen beachten?

Horst Hanisch: Als Tabus gelten immer ungeputzte Schuhe oder solche mit abgetretenen Absätzen. Zu auffällige Kleidung und übertriebener Schmuck werden eher belächelt. Rock- und Hosensäume sollten sauber umgenäht sein. Laufmaschinen beeinflussen den Gesamteindruck negativ und zu kurze Röcke und zu große Dekolletées lenken bestenfalls ab. Herren sollten ihre Jacketts nicht ablegen. Diese gehören zur vollständigen Bekleidung.

SteuerConsultant: Und was gilt fürs Styling bei Beraterinnen?

Horst Hanisch: Hier herrscht das Prinzip „Weniger ist mehr“ – auch im Bereich Make-up und Frisuren. Achten Sie vor allem auf gepflegte Hände: Die Nägel sollten nicht zu lang sein. Frisieren Sie Ihr Haar aus dem Gesicht und bringen Sie Ihre Kopf- und Gesichtsform zur Geltung. Langes Haar kommt sauber aufgesteckt am besten an. Eine zerzauste Hochsteckfrisur signalisiert vielleicht eine gewisse Kreativität und Vitalität, aber vor allem Unordnung, Chaos und Kompetenzmangel – nicht sehr passend für eine Anwältin oder eine Steuerberaterin.

SteuerConsultant: Welche Benimm-Fehler unterlaufen Steuerberatern häufig?

Horst Hanisch: Unangenehm wirkt es auf einen Besucher, wenn Sie auf dem Weg zum Besprechungszimmer schnell noch etwas anderes zu erledigen haben und ihn allein auf dem Flur herumstehen lassen. Gleich unschön ist, wenn Sie einer vorbeikommenden Person schnell noch etwas erklären. Ihr Mandant ist nun wichtiger! Auch sind Telefonate und andere Störungen während des Gesprächs mit dem Mandanten unangebracht, kommen aber in der Praxis vor.

SteuerConsultant: Wie bewirten Steuerberater ihre Mandanten perfekt?

Horst Hanisch: Während des anfänglichen Small Talks sollten Sie Ihrem Mandanten ein Getränk anbieten. Vermeiden Sie dabei die geschlossene Fragestellung „Möchten Sie einen Kaffee?“, da diese Frage korrekterweise mit „Nein“ beantwortet werden muss. Bevorzugen Sie deshalb eine Altern-

nativfrage wie „Mögen Sie lieber eine Tasse Kaffee oder ein Glas Mineralwasser?“. Der Mandant darf davon ausgehen, dass er tatsächlich einen Getränkewunsch äußern soll. Zeigen Sie als Berater eine gewisse Kreativität, indem Sie statt der „08/15-Kekse“ etwas Ausgefalleneres anbieten.

SteuerConsultant: Wie gestaltet man korrekterweise die Sitzordnung für ein vertrauliches Gespräch mit Mandanten?

Horst Hanisch: Ich empfehle Steuerberatern, mit dem Gesprächspartner am besten über Eck zu sitzen. Der direkte Blickkontakt ist so gut möglich, wird aber nicht erzwungen wie beim Gegenübersitzen. Unterlagen bilden keine direkte Barriere. Theoretisch kann Ihr Gesprächspartner Ihre Unterlagen einsehen. Sie signalisieren so Offenheit und ein gewisses Vertrauen. Freundlicher Blickkontakt, eine aufrechte Sitzhaltung und ein ruhiger Gesprächston erzeugen außerdem eine angenehme Gesprächssituation.

SteuerConsultant: Gibt es Regeln für den privaten Umgang mit dem Mandanten? Wie verhält man sich, wenn man sich außerhalb der Kanzlei zufällig begegnet?

Horst Hanisch: Lächeln Sie freundlich und grüßen Sie, gehen Sie eventuell auch kurz aufeinander zu, um „Guten Tag“ zu wünschen. Sind Sie mit Begleitung unterwegs, können Sie diese kurz vorstellen. Bleiben Sie ungezwungen bei kurzem Small Talk – und jeder geht wieder seinen eigenen Weg. Geschäftliches ist jedenfalls tabu! Verweisen Sie Ihren Mandanten notfalls auf den offiziellen Weg. „Momentan ist es schlecht, rufen Sie doch bitte Frau X an und vereinbaren einen Termin. Dann reden wir darüber in aller Ruhe ...“

SteuerConsultant: Und wie verabschiedet man den Mandanten korrekt nach seinem Besuch im Büro?

Horst Hanisch: Wenn der Mandant Ihr Büro verlässt, gehen Sie mit ihm zur Bürotür, öffnen diese und lassen Ihren Mandanten zuerst hindurchgehen. Anschließend treten Sie an seine linke Seite – rechts von Ihnen – und begleiten ihn bis zum Empfang oder Pfortner. Ist sein Taxi noch nicht da, warten Sie gemeinsam.