

Leitfaden für das Mandantengespräch zur Dienstleistung Qualitäts-Check Finanzbuchführung

Neue Dienstleistungen fordern Akzeptanz beim Mandanten. Dazu müssen Vorteile herausgestellt und individuelle Lösungen gefunden werden. Die Gesprächsleitfäden vermitteln eine Grundstruktur und Techniken für Mandantengespräche, die zum Ziel haben, dass beide – Sie und Ihr Mandant – als klare Sieger vom Platz gehen.

In der Praxis hat sich für die Gesprächsführung die SPIL-Technik bewährt. Nach einem kurzen Gesprächseinstieg wird die Situation des Mandanten analysiert. Ausgehend davon wird ermittelt, welche Probleme bestehen und welche Konsequenzen diese für den Mandanten haben. Erst danach werden Überlegungen zur Lösung angestellt. Der Vorteil ist, dass so zunächst ein Problembewusstsein geschaffen wird. Dadurch wird eine wirklich bedarfsgerechte Lösung erarbeitet. Der Mandant erkennt aufgrund des Problems und der Problemschwere selbst den Wert einer guten Lösung. Das Erkennen dieses Wertes schafft Preisakzeptanz!

SPIL heißt: **S**ituationsfragen, **P**roblemfragen, **I**mplikationsfragen, **L**ösungsfragen

SPIL beginnt mit dem Gesprächseinstieg. Hier gilt es, Interesse zu wecken und den Mandanten für das Thema zu sensibilisieren. Oft genügen hier schon bestimmte Reizwörter, um die volle Aufmerksamkeit des Mandanten zu gewinnen. Schildert Ihr Mandant seine Erfahrungen, sind Sie schon mitten in der Situationsanalyse und geben mit Situationsfragen Struktur und Richtung.

Situationsfragen helfen Ihnen, Informationen zu sammeln. Bei Mandanten, die Sie gut kennen, kann diese Phase durchaus kurz ausfallen.

Problemfragen forschen nach Problemen, Unzufriedenheiten oder Schwierigkeiten. An dieser Stelle sollten Sie Bewusstsein für die Probleme schaffen, die sich in der Situationsanalyse abgezeichnet haben. Oft werden Probleme beiseitegeschoben („das ist halt so“). Hat der Mandant das Problem aber in seiner ganzen Tragweite erkannt, ist es nur noch ein kleiner Schritt zur aktiven Lösungssuche.

Implikationsfragen machen Probleme plastisch. Mit Implikationsfragen können Sie Konsequenzen herausarbeiten, die dem Mandanten nochmals direkt die Schwere des Problems bewusst machen und ihm aufzeigen, wie wichtig es ist, eine Lösung zu finden. Lässt sich der Schaden womöglich sogar in Zeit und Geld beziffern?

Mit **Lösungsfragen** zeigen Sie dem Mandanten, dass Sie eine Lösung für seine Probleme haben und welchen Nutzen/Wert diese Lösung für ihn hat. Damit bringen Sie den Mandanten dazu, sich auf die Lösung zu konzentrieren, und bereiten ihn auf den Abschluss vor.

Notizen

Hier einige Beispiele für das Gespräch mit Ihrem Mandanten zum Qualitäts-Check Finanzbuchführung, wenn er die Finanzbuchführung selbst erstellt.

Thema	S Situationsfragen	P Problemfragen	I Implikationsfragen	L Lösungsfragen
Korrekte Finanzbuchführung	Sind Sie von der Qualität Ihrer selbst erstellten Finanzbuchführung überzeugt?	Wie oft haben Sie sich im laufenden Jahr schon Gedanken gemacht, ob die Finanzbuchführung korrekt ist?	Gab es Fehler in der Finanzbuchführung oder Korrekturen infolge von Betriebsprüfungen?	Würde es Ihnen nicht mehr Sicherheit geben, wenn Sie sich darauf verlassen könnten, dass Ihre selbst erstellte Finanzbuchführung fehlerfrei ist?
Mehr Freiraum für Kernkompetenzen	Haben Sie schon mal über die Möglichkeit nachgedacht, Ihre Finanzbuchführung regelmäßig zu überprüfen?	Wie lange sind Ihre Mitarbeiter durch die Überprüfung der selbst erstellten Finanzbuchführung gebunden?	Was passiert, wenn Ihre damit vertrauten Mitarbeiter kurzfristig erkranken?	Möchten Sie im Unternehmen den Aufwand für die Überprüfung der selbst erstellten Finanzbuchführung reduzieren und stattdessen mehr Zeit in das Kerngeschäft investieren?
Kosten der Überprüfung der selbst erstellten Finanzbuchführung	Mit welchen Maßnahmen überprüfen Sie die selbst erstellte Finanzbuchführung?	Nutzen Sie hierfür revisionssichere Datenanalysesoftware? Was kostet diese? Wie viel Zeit müssen Sie für die Schulung im Umgang mit der Software investieren?	Welche weiteren Aufgaben könnten Ihre Mitarbeiter erledigen, wenn sie sich nicht um die Überprüfung der Finanzbuchführung kümmern müssten?	Wünschen Sie sich stets gute Beratung, eine qualitativ hochwertige und fehlerfreie selbst erstellte Finanzbuchführung zu einem klar kalkulierbaren Preis?