

# Service Quality



Excellent



Good



Neutral



Poor

ISTOCKPHOTO.COM

**ÖGWT**  
IHR SERVICE-NETZWERK

## ÖGWT UNTERNEHMENSBERATUNG MIT SERVICE IN DER STEUER- BERATUNG MEHR VERDIENEN

WIE SIE EINE EXZELLENT SERVICEKULTUR  
IN IHRER KANZLEI ETABLIEREN

19. MAI 2015  
RENAISSANCE HOTEL, 1150 WIEN

# ÖGWT UNTERNEHMENSBERATUNG MIT SERVICE IN DER STEUER- BERATUNG MEHR VERDIENEN

Eine exzellente Servicekultur bringt  
einen enormen MEHRWERT für Klienten,  
Mitarbeiter und Inhaber!

## Referent



**Stefan Lami** ist Steuerberater und Unternehmensberater mit Schwerpunkt Beratung und Coaching von Steuerberatungsunternehmen zu Themen der Strategieentwicklung, Mitarbeiterführung, Honorargestaltung und Klientenbeziehungen.

## Mit Service mehr verdienen!

„Klientenbefragungen bestätigen immer wieder aufs Neue, dass die Entscheidung für oder gegen einen Steuerberater überwiegend von der Servicequalität der Kanzlei abhängt. Die fachliche Qualität der Dienstleistungen kann der Klient nicht wirklich beurteilen, sodass er sich an Ersatzkriterien orientieren muss. Eine ausgezeichnete Servicequalität hat zur Folge, dass der Klient die Honorare gerne bezahlt, Sie immer wieder beauftragt und Ihre Kanzlei weiterempfiehlt. Daher lohnt es sich, dafür zu sorgen, dass die Qualität des Service genauso großartig ist wie die Qualität Ihrer Arbeit. Steuerberater verdienen durch dienen!

In der Steuerberatung hat sich in den letzten Jahren der Servicegedanke immer stärker ins Bewusstsein aller Beteiligten geschoben. Es sind also deutliche Fortschritte festzustellen. Meine höchstpersönliche Wahrnehmung ist eine differenzierte. Ich stelle fest, dass das Niveau bei typischen Servicefragen wie z.B. Begrüßung, Telefonkontakt, Getränken im Besprechungszimmer etc. durchwegs gut ist. Diese Servicemaßnahmen wurden in vielen Kanzleien professionell umgesetzt. Diese Servicebereiche werden von Klienten auch als gut eingeschätzt.

Ganz anders sehe ich die Situation aber dort, wo es um Beratung geht. Und zwar Beratung im wortwörtlichen Sinn. Dort, wo der Klient erwartet, dass der Steuerberater von sich aus Vorschläge macht, mit Ideen auf ihn zukommt, die unmittelbare Zusammenarbeit erleichtert, mehr und verständlicher kommuniziert etc.“ *Stefan Lami*

Sie erhalten Antworten auf die folgenden Fragen:

- » Wie erreiche ich eine Kultur exzellenten Service in meiner Kanzlei?
- » Was sind die Momente der Wahrheit? Und wie können Sie perfektioniert werden?
- » Welche Rolle spielen die Erwartungen des Klienten? Und wie kann ich sie managen?
- » Wie werden Klienten zu Fans der Kanzlei? Welche Schritte gibt es von der Unsicherheit zur Begeisterung?
- » Mit welchem Service verdiene ich als Steuerberater tatsächlich?
- » Womit kann ich meine Mitarbeiter begeistern? Und warum ist das so wichtig?
- » Was können Steuerberatungskanzleien von anderen Branchen lernen?

## Programm

9.00 – 10.30

### GRUNDLAGEN

- » Was heißt Dienstleistung?
- » Die 6 allgemein gültigen Service-Erfolgsfaktoren
- » Was ist Service- bzw. Klientenorientierung – und was ist es nicht?

---

10.30 – 11.00 Kaffeepause

11.00 – 12.30

### DAS FAN-MODELL

- » Wie werden Klienten zu Fans der Kanzlei?
- » Welche Schritte gibt es von der Unsicherheit zur Begeisterung?

---

12.30 – 13.30 Mittagessen

13.30 – 15.00

### EXZELLENTE SERVICE UMSETZEN

- » The Service Profit Chain
- » Service & Spezialisierung
- » Service & Systeme
- » 75 kleine und große Service-Ideen von A – Z
- » „Moments of Magic“ & „Moments of Misery“

---

15.00 – 15.30 Kaffeepause

15.30 – 17.00

### MITARBEITER FÜR EXZELLENTE SERVICE GEWINNEN

- » Start einer Serviceinitiative
- » Was Steuerberater von Unternehmen lernen können
- » Service messen

# IHR MEHRWERT

## Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen!

Die Tagung ÖGWT Unternehmensberatung setzt darauf, den Steuerberater bewusster als Serviceberater der Unternehmen zu positionieren. Was ist hier wichtiger als das eigene Service zu perfektionieren, um die Bedürfnisse der Klienten noch besser erfüllen zu können? Lassen Sie sich vom Top-Experten auf diesem Gebiet in die Geheimnisse erfolgreicher Servicequalität einführen, erhöhen Sie Ihre Stärken und schlussendlich die Klientenzufriedenheit und Ihren Erfolg.

## Was erwartet Sie?

Erprobtes Wissen vom Top-Experten  
Tipps und Tricks aus hunderten Gesprächen  
Präsentation exzellenter Servicekultur für Ihre Kanzlei  
Umfangreiche Unterlagen für die Praxis  
Ergebnisse aus empirischen Studien  
Mittagessen und Pausengetränke und Snacks  
Erfahrungsberichten aus anderen Kanzleien

Nützen Sie den Erfahrungsaustausch unter Kolleginnen und Kollegen, diskutieren Sie mit den Top-Experten Ihre individuellen Fragen und vernetzen Sie sich. Das ist ein kostenloser Zusatznutzen, der sich auf alle Fälle lohnt.

Wir freuen uns auf Sie!

**IHRE ÖGWT**  
Ihr Servicenetzwerk

## SEMINARORT

### RENAISSANCE HOTEL

Linke Wienzeile/Ullmannstr. 71, 1150 Wien,  
U4 Station Meidling Hauptstraße  
Tel: 01/515 18 52  
[www.renaissancewien.at](http://www.renaissancewien.at)

## TEILNEHMERKREIS

Steuerberater und Wirtschaftsprüfer

## INVESTITION

WP/StB	EUR 250,- (ÖGWT 210,-) netto
Berufsanwärter	EUR 200,- (ÖGWT 170,-) netto

einschl. Unterlagen, Mittagessen und Kaffeepausen

## WEITERBILDUNG

Die Veranstaltung gilt als Fortbildung im Ausmaß von 8 Fortbildungseinheiten im Sinne des WTBG.

## ANMELDUNG

Bitte melden Sie sich rechtzeitig mittels beiliegendem Antwortfax oder über die Homepage unter [www.oegwt.at](http://www.oegwt.at) an.

## SEMINARUNTERLAGEN

Erhalten Sie vor Ort zu Beginn des Seminars. Zusätzliche Exemplare können gegen einen Kostenersatz von EUR 40,- (für ÖGWT Mitglieder EUR 35,-) entgeltlich erworben und auf Wunsch auch zugesandt werden.

## ORGANISATION

Für Fragen wenden Sie sich bitte an Mag. Sabine Kusterski,  
Tel.: 0664/12 77 955, E-Mail: [sabine.kusterski@scriba.at](mailto:sabine.kusterski@scriba.at)