## Berufsstammtisch der Bezirksgruppe Darmstadt am 16.9.2010 in Darmstadt zum Thema: Die Macht des ersten Eindrucks

Am 16.09.2010 begrüßten 16 Kollegen den Referenten Herrn Stephan Böttger zu seinem vergnüglichen Vortrag "Die Macht des ersten Eindrucks". Er berät seit 1996 unseren Berufsstand als Verhaltenstrainer.

Einführend stellte Herr Böttger das von der Steuerberaterkammer formulierte Bild des Steuerberaters dar: Danach wird der Steuerberater vom Mandanten als fast schon Familienangehöriger wahrgenommen, der aufgrund seiner persönlichen Integrität, seiner umsichtigen kompetenten Beratung und der Berufsgrundsätze besonderes Vertrauen genießt. Er habe dasselbe Ansehen wie Ärzte, Rechtsanwälte, Apotheker – als "Gutmensch": immer erreichbar, immer freundlich, immer einsatzbereit.

Herr Böttgers Vortrag gliederte sich in drei Teile:

- Der Eindruck der neuen oder bestehenden Mandanten vom Kanzleiinhaber und seinen Mitarbeitern
- 2. Der Eindruck der Kanzlei von außen
- 3. Der Eindruck des ersten Kontakts beim Betreten der Kanzlei

Bei der ersten Begegnung macht man sich innerhalb von Sekundenbruchteilen ein Bild von seinem Gegenüber - entscheidende Faktoren sind dabei Sprache, Gestik, Mimik, Kleidung und Geruch und nicht so sehr der Inhalt des gesprochenen Worts. Wichtig ist also nicht nur, was ich sage, sondern vor allem was unser Gegenüber versteht.

Dabei spielen Emotionen eine wichtige Rolle, die an Körperhaltung, Stimme und Blicke gelesen werden können

Für den Erfolg sind die vier großen "M's" wichtig: Man muss Mandanten mögen. Auf der anderen Seite verzeiht uns ein Mandant Fehler, wenn er uns mag. Das Fundament dieser Beziehung ist Geduld und Respekt.

Anhand von kleinen aktiven Übungen verstärkte Herr Böttger seine Aussagen. So zeigten die Teilnehmer richtiges Gehen (aufrecht und locker), Stehen (nicht die Hände in die Taschen), Sitzen (3 Finger Abstand zwischen den Knien, nicht die Beine übereinander schlagen, Hände auf die Beine legen), Blickkontakt (wenn dieser dem Gegenüber zu intensiv wird, dann nach rechts oder links blicken, nicht nach oben oder unten). Die Sprache sollte sich situativ an das Gegenüber anpassen, um Missverständnisse zu vermeiden.

Es gibt Bonuspunkte für ein Ambiente in dem sich der Mandant wohl fühlt. So ist der Raum einer Inspektion zu unterziehen: Ist genügend Licht vorhanden? Von wo kommt es? Wie ist die Temperatur, der Geruch? Woran kann der Mandant die Qualifizierung des Steuerberaters erkennen? Viele Mandanten verstehen nicht, was wir als Steuerberater machen. Das Tätigkeitsfeld der Kanzlei kann z.B. anhand von Plakaten in Wechselrahmen als Schaubild verdeutlicht werden.

Um das Ziel zu erreichen, von seinem Gegenüber als Person akzeptiert zu werden, ist zusammenfassend folgendem Fahrplan zu folgen:

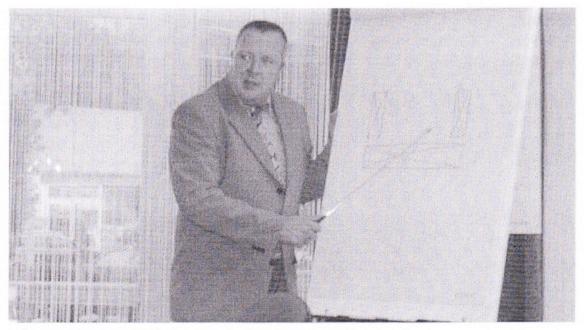
1. Vorbereitung: Wer steht vor mir? Was ist das für ein Mensch?

2. Anwärmphase: Trinken Sie mit dem Mandanten zusammen eine Tasse Tee, Kaffee oder ein Wasser.

3.	Vorstellen	Stellen Sie sich selbst und Ihre Qualifikation vor.
		Stellen Sie den zuständigen Sachbearbeiter vor.
		Informieren Sie über dessen Erreichbarkeit.
4.	Bedarfsanalyse	Hören Sie zu, ohne zu unterbrechen.
		Fassen Sie seine Frage zusammen und beantworten Sie sie.
5.	Angebot	Machen Sie ein Angebot.
6.	Nutzen	Stellen Sie den Nutzen des Mandanten dar: seine Kosten- und
		Zeitersparnis, seine Arbeitsentlastung.
7.	Abschluss	Vereinbaren Sie einen neuen Termin.
8.	Nachbearbeitung	Gesprächsnotizen evtl. bestätigen lassen.
9.	Selbstreflektion	Was war gut? Was war nicht so gut? Was könnte ich besser machen?

Frau Meisinger-Ahlers bestätigte, dass die eigene Authentizität entscheidend sei, und dass es wichtig sei, die Frage des Mandanten herauszufinden. Beim anschließenden gemeinsamen Abendessen wurden noch lebhaft Erfahrungen zu diesem Thema ausgetauscht.

## Elke Maurer



Referent Stephan Böttger bei seinem Vortrag (Foto: BG Darmstadt)

Quelle: Verbandsnachrichten des Steuerberaterverbandes Hessen e.V. Nummer 63 erschienen im Dezember 2010