

# BEDARFSANALYSE



PROTOKOLL | 20.06.2011

Auf dem Weg zur attraktiven Kanzlei für  
Mandanten, Mitarbeiter und Kanzleileitung.

# BEDARFSANALYSE



1 

## ZIELSETZUNG

Das Ziel von Herrn Frank Gernot\* (Dipl.-Betriebswirt (FH), Steuerberater) ist es, die **Gernot Steuerberatung** zu einer **attraktiven Kanzlei** zu machen.

*\*) Name geändert*

In einem Brainstorming wurden die Zielkriterien der „attraktiven Kanzlei“ erarbeitet.

1. Neukunden kommen mit geringem Aufwand.  
(Ziel: 6 B- und 3 A-Kunden im Jahr gewinnen)
2. Zuverlässige Qualität und Service durch Prozessbeherrschung
3. Die Kanzlei finanziert sich vollständig ohne operative Leistung des Kanzleileiters.
4. Mitarbeiter übernehmen alle erforderlichen Aufgaben für die Produktion (= Wertschöpfung).
5. Kunden sind begeistert und empfehlen die Kanzlei weiter.
6. Die Kanzlei gewinnt aus „eigener Kraft“ Neukunden, z. B. aus Infoveranstaltungen, Vorträge, gezielter Akquisition.

# BEDARFSANALYSE



2 

## KONSEQUENZEN AUS DER ZIELSETZUNG

*Zu 1) Neukunden kommen mit geringem Aufwand (Ziel: 6 B- und 3 A-Kunden im Jahr gewinnen)*

Hierzu wurden folgende Bedingungen als notwendige Voraussetzung eingestuft:

- a. ABC-Klassifizierung ist definiert:
  1. A-Kunden sind Kunden, die mindestens 50% unseres Kanzleileistungspotenzials ausschöpfen.
  2. B-Kunden sind Kunden, die mindestens 20% unseres Kanzleileistungspotenzials ausschöpfen und/oder ein hohes Potenzial für Umsatz-/Honorarausweitungen haben.
  3. C-Kunden sind Kunden, die kein/geringes Potenzial für Umsatz-/Honorarausweitungen haben.
- b. Die Kanzleileistungen sind vollständig definiert.
- c. Alle Mandanten sind nach A-,B- oder C-Klasse in einem für alle Mitarbeiter zugänglichen System/Excel-Arbeitsblatt eingestuft worden.
- d. Der Neukundengewinnungsprozess ist definiert und implementiert worden.

# BEDARFSANALYSE



3

## KONSEQUENZEN AUS DER ZIELSETZUNG

### *Zu 2) Zuverlässige Qualität und Service durch Prozessbeherrschung*

Hierzu müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein bzw. geschaffen werden:

- a. Die Prozesse für die Wertschöpfung inklusive Serviceleistungen sind definiert, standardisiert und verbindlich für alle Beteiligten verabschiedet worden.
- b. Die Ergebnisqualität wurde aus Kundensicht und aus interner Sicht festgelegt und als überprüfbarer Qualitätsmaßstab eingeführt.
- c. Je Prozess gibt es einen Prozessverantwortlichen, der sich für die Pflege und Weiterentwicklung des Prozesses verantwortlich fühlt.
- d. Der kontinuierliche Qualitätsverbesserungskreislauf wurde erfolgreich in den Kanzleialltag integriert.

# BEDARFSANALYSE



4 

## KONSEQUENZEN AUS DER ZIELSETZUNG

*Zu 3) Die Kanzlei finanziert sich vollständig ohne operative Leistung des Kanzleileiters*

Hierzu müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein bzw. geschaffen werden:

- a. Die Zielumsatzvorgaben, die erforderlich sind, um die vollständige Finanzierung ohne operative Leistung des Kanzleileiters zu erreichen, sind definiert. Ggf. müssen Umsatzvorgaben auf die einzelnen Mitarbeiter herunter gebrochen werden.
- b. Der Zielmarkt ist ausreichend groß definiert.
- c. Die Kanzleileistungen haben einen guten Deckungsbeitrag.
- d. Die Kanzleileistungen, die Mitarbeiter erbringen können, lösen die Probleme, Wünsche, Ziele, Bedürfnisse der Kunden.

# BEDARFSANALYSE



5 

## KONSEQUENZEN AUS DER ZIELSETZUNG

*Zu 4) Mitarbeiter übernehmen alle erforderlichen Aufgaben für die Produktion  
(= Wertschöpfung)*

Hierzu müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein bzw. geschaffen werden:

- a. Punkt 2 (Zuverlässige Qualität und Service durch Prozessbeherrschung) muss erfüllt sein!
- b. Funktionen sind definiert und Mitarbeitern zugeordnet.
- c. Mitarbeiter sind ausreichend qualifiziert, um die Funktionen wahrnehmen zu können
- d. Die Delegation von Verantwortung und Aufgabenbereiche zur Entlastung der Kanzleileitung im operativen Geschäft ist vollständig umgesetzt worden.
- e. Mitarbeiter sind stolz auf die eigenen Leistungen und vertreten diese auch selbstbewusst gegenüber dem Kunden.

# BEDARFSANALYSE



6

## KONSEQUENZEN AUS DER ZIELSETZUNG

*Zu 5) Kunden sind begeistert und empfehlen die Kanzlei weiter.*

Hierzu müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein bzw. geschaffen werden:

- a. Die Leistungen der Kanzlei lösen bzw. unterstützen maßgeblich bei der Lösung von Kundenproblemen oder bei der Erreichung von Wünschen, Zielen und Bedürfnissen der Kunden.
- b. Die Basis- und Leistungsanforderungen (nach Kano) werden verlässlich mit gleichbleibender Qualität erfüllt.
- c. Kunden werden von Zeit zu Zeit mit zusätzlichen Leistungen, die nicht vereinbart oder erwartet werden, überrascht. Hierzu existiert ein interner Innovationsprozess.

# BEDARFSANALYSE



7 

## KONSEQUENZEN AUS DER ZIELSETZUNG

*Zu 6) Die Kanzlei gewinnt aus „eigener Kraft“ Neukunden, z. B. aus Infoveranstaltungen, Vorträge, gezielter Akquisition.*

Hierzu müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein bzw. geschaffen werden:

- a. Punkt 1 (Neukunden kommen mit geringem Aufwand) muss erfüllt sein!
- b. Im Neukundengewinnungsprozess sind Maßnahmen wie Vorträge, Kanzleiinfotage o. ä. verankert, die sicherstellen, dass eine kontinuierliche Nachfrage an Kanzleileistungen erzeugt wird.
- c. Für die Wahrnehmung von Vertriebsaktivitäten wurden konkrete Zielkunden definiert (Firmen, Ansprechpartner, Internetadresse, ...)

# BEDARFSANALYSE



8

Begleitende Unterstützung

**Für die begleitende Unterstützung bietet CIRCULA folgendes an:**

Variante 1: Beratungs-/Coachingtage für die Kanzleileitung sowie Trainingstage für die Schlüsselmitarbeiter der Kanzlei für:

- den Aufbau einer für die Zielerreichung entsprechenden Prozesslandkarte
- die Modellierung und Einführung der entsprechenden Prozesse (Kunden gewinnen, Kundenservice, FiBu, Lohn, JA, ...)
- ein Kanzleimanagementsystem (Cockpit), in dem alle Maßnahmen eingestellt, standardisiert und dokumentiert werden.
- Die Leistungserbringung erfolgt Vorort in der Kanzlei, Terminvereinbarung und Beratungs-/Coaching-/Trainingsinhalte nach Absprache.
- Cockpitsoftware inkl. 10 Lizenzen. Für die monatliche Softwarepflege bieten wir den Servicevertrag an. Die Laufzeit beträgt 2 Jahre.

# BEDARFSANALYSE



9 

Begleitende Unterstützung

Variante 2: Vorbereitung auf die DIN EN ISO 9001-Zertifizierung:

- Variante 1 plus ...
- Vorbereitung auf die DIN EN ISO 9001-Zertifizierung. Hierzu werden die Mitarbeiter zu internen Auditoren ausgebildet, interne Audits durchgeführt und sonstige Zertifizierungsnachweise wie Managementbericht, Mitarbeiter-Fördergespräche und Kundenzufriedenheitsermittlung erläutert.
- Der Gesamtaufwand für die Vorbereitung der Kanzlei auf eine ISO 9001-Zertifizierung wird mit 4 Manntagen veranschlagt.