

## Im Fokus: Kanzlei-Sprache – ein bedeutender Baustein für die Wirkung Ihrer Kanzlei



Barbara Schaefer

### „You win or lose with the words you choose“ - Verstanden?

Vermutlich wissen die meisten Leser, was mit diesem Zitat der amerikanischen Kommunikationsexpertin Marian York gemeint ist. Der erfolgreiche fränkische Kabarettist Markus Barwasser, alias Erwin Pelzig, drückt es so aus: **„Das Wort kann eine Waffe sein“** - und empfiehlt seinen Zuhörern einen Rhetorik-Kurs, um „Arbeit, Ansehen und Ruhm“ zu finden, ... um „reich und schlank“ zu werden ...! Schöne Aussichten!

In der Kanzlei treffen in aller Regel Experten - z. B. für Steuerrecht - und Laien zusammen und gehen eine „spannende“ Beziehung miteinander ein. Der Laie wendet sich - im Normalfall - an den Experten, weil dieser über ein Fachwissen verfügt, das er selber nicht hat. Er vertraut auf und bezahlt für das Spezialwissen des Fachmannes - keinesfalls möchte er selber als der Dumme hingestellt oder gar behandelt werden.

Passiert dies, so trifft der Experte mit seiner sprachlichen Waffe ein „Organ“, das alle Menschen haben, obwohl es noch von keinem Mediziner geortet wurde: das Selbstwertgefühl (SWG). Auf Verletzungen des SWG reagieren wir mit urzeitlichen Aktionen: mit Angriff / Aggression oder Flucht/Rückzug. Die Auswirkungen sind bekannt.

**„Sprich die Sprache deines Kunden“** - so lautet die Empfehlung der Marketing-Experten, denn nur dann können Kunden Vertrauen aufbauen, das wiederum die wichtigste Basis für eine langjährige Mandantenbeziehung ist. So gesehen haben Fachausdrücke, Abkürzungen, Paragraphen u.ä. zu Mandantengesprächen, -briefen und -mails, nur dann Zutritt, wenn der Gesprächspartner ebenfalls vom Fach ist. Starker Dialekt und Fremdsprachen sowie eine undeutliche Artikulation und mangelnde Lautstärke können Barrieren sein, die den Mandanten ausgrenzen, weil er nichts versteht. Das Sprach-Niveau des Kunden in den beschriebenen Facetten ist letztendlich die Messlatte für vertrauensbildende Kommunikation.

**„Sprache ist immer Ausdruck der Gesinnung“** hat Kurt Tucholsky gesagt. In der Tat sagt die Art und Weise, wie in Kanzleien **mit** und **über** Mandanten gesprochen wird, viel über deren Wertschätzung aus. Wer überzeugt ist, es mit „dummen“ Mandanten zu tun zu haben und deren Sachverstand bezweifelt, der wird dies auch im Mandantengespräch ausstrahlen: „Du bist was du denkst und was du denkst, das strahlst du aus.“

So gesehen ist die Kanzlei-Sprache ein Ausdruck der Unternehmenskultur; nicht nur aber auch über die Sprache wird Kanzlei-Kultur nach außen getragen. Dale Carnegie drückt es so aus:

**„Es gibt lediglich vier Möglichkeiten des Kontakts mit unserer Umwelt. Man schätzt uns danach ein, was wir tun, wie wir aussehen, was wir sagen, und wie wir es sagen.“**

Wie die Kommunikation mit Mandanten am Telefon und im persönlichen Gespräch gelingt und zu einem wahrhaft image- und vertrauensbildenden Faktor in der Kanzlei wird, diesen Fragen gehen wir in den Seminaren nach, die der **LSWB in München** und **Nürnberg** in unregelmäßigen Abständen für die Mitarbeiter/innen, die Auszubildenden und die Berufsträger der Kanzlei anbietet. Mit teilnehmeraktiven Methoden werden „waffenscheinfreie“ Formulierungen erarbeitet und Wege für den angemessenen Umgang mit unangenehmen oder schwierigen Gesprächspartnern gefunden.

Die Seminare leitet unsere seit Jahren bewährte Referentin, **Barbara Schaefer**, die unseren Kollegen profilentwickelnde Seminare auch direkt in den Kanzleien anbietet (Tel. 0911 / 366 89 80, eMail: [Kontakt@BarbaraSchaefer.de](mailto:Kontakt@BarbaraSchaefer.de)).

## Kleiner Knigge für unsere Auszubildenden

„Ich repräsentiere die Kanzlei“ - unter diesem Titel trafen sich Auszubildende im steuerberatenden Beruf zu einem Seminar des LSWB, Bezirk Nordbayern, das in dieser Form erstmals angeboten wurde, in Nürnberg.

Der Hintergrund dazu: Das Image einer Kanzlei wird stark geprägt durch das Auftreten und Verhalten der Mitarbeiter/-innen. Der Mandant, der die fachliche Kompetenz des Steuerberaters in der Regel nicht überprüfen kann, verlässt sich notgedrungen auf sein Gefühl, auf den „ersten Eindruck“. Studien zur Mandantenzufriedenheit bestätigen, dass die so genannten „weichen Faktoren“ wie Zuverlässigkeit, Engagement, Freundlichkeit, Verständlichkeit, ... in der Beurteilung einer Kanzlei ein wesentlich höheres Gewicht haben als die vom Laien kaum zu bewertende Fachkompetenz. Die Weichen für eine langjährige Mandantenbeziehung werden - so gesehen - schon gestellt, bevor die Berufsträger persönlich in Erscheinung treten.

Doch wie können Auszubildende diesem Anspruch gerecht werden, wenn sie noch wenig geübt und fachlich noch lange nicht „fit“ sind?

Damit die neue, häufig Unbehagen auslösende Situation für die jungen Mitarbeiter/innen nicht als Belastung sondern als Chance für die eigene berufliche Entwicklung gesehen wird, bot das Seminar Gelegenheit zum Lernen, zum Fragen und zum Austausch untereinander.

Unter dem Motto „kleiner Knigge für Auszubildende“ fanden viele Themen Raum, die die Teilnehmenden im Plenum, in Kleingruppen oder alleine bearbeiteten.

- Die Vorstellung: Namen, Begrüßung, passende Themen, ...
- „Richtiges“ Benehmen im beruflichen Umfeld
- Hemmungen und Blockaden im Umgang mit anderen Menschen
- Ohne Worte: die Sprache des Körpers
- Passende Worte finden: Sprachgebrauch und positive Formulierungen
- Das äußere Erscheinungsbild: Kleider machen Leute

Im Seminar wurden die Teilnehmer/innen ermuntert, sich selbstbewusst zu zeigen, sich nicht zu verstecken, sondern an sich zu arbeiten.



Denn:

Wer die wichtigsten Benimm-Regeln kennt und um die Wirkung seiner Person weiß, der schafft durch souveränes Auftreten Vertrauen bei den Geschäftspartnern und Kollegen und erleichtert sich den Berufsalltag.

Das Seminar leitet unsere seit Jahren bewährte Referentin, Frau Barbara Schaefer.

Frau Schaefer bietet unseren Kollegen mit Großkanzleien profimentwickelnde Seminare – wie dieses z. B. – in den Kanzleien an (Tel. 0911/366 89 80, E-Mail: [Kontakt@BarbaraSchaefer.de](mailto:Kontakt@BarbaraSchaefer.de)).

Das Seminar wird wiederholt:

**Termin 25.01.2006 in Nürnberg**