

# Was unsere Sprache vermag ...

## Mandanten binden "Wort für Wort"

von Diplom-Kauffrau Barbara Schaefer



Im Umgang mit Mandanten und Partnern und im internen Miteinander zeigt jede Kanzlei ihr wahres Gesicht. Noch so gute fachliche Beratung verliert an Wert, wenn Gesprächspartner sich nicht ernst genommen oder mit Phrasen abgefertigt fühlen.

"Das geht jetzt nicht", und "dafür sind wir nicht zuständig" sind Formulierungen, die - auch wenn sie inhaltlich zutreffend sind - Mandanten brüskieren; partnerorientierte Formulierungen zeigen hingegen Perspektiven auf: "Morgen erledigen wir das gerne für Sie", "In dieser Frage hilft Ihnen ... weiter, darf ich Ihnen die Telefonnummer geben?". Gar nicht so schwer, oder? Ein kleiner Schritt mit großer Wirkung bei Ihren Mandanten!

"Was das Ohr beleidigt, vermag nicht in die Seele des Menschen einzudringen" - das hat schon der römische Rhetoriker Quintilian konstatiert. Tatsächlich geben wir über unsere Sprache - und Körpersprache - sehr viel von uns preis: In der Art wie wir Kunden, Mandanten, Partner und Kollegen begrüßen, wie wir mit Ihnen Gespräche führen und sei es nur um am Telefon einen Termin zu vereinbaren, liegt der Schlüssel zu gegenseitiger Sympathie, Vertrauen und langjähriger Beziehung.

Die "Macht des ersten Eindrucks" greift Raum in dem Augenblick, in dem Mandanten erstmals mit einer Steuerkanzlei in Kontakt treten: Wie verständlich artikulieren sich KanzleiMitarbeiterInnen am Telefon? Wie sympathisch und zugleich professionell gehen sie auf Wünsche, Unsicherheiten, Fragen ... des Mandanten ein? Wie schaffen sie es, Vertrauen aufzubauen zu einem potentiellen Klienten, der in der Entscheidung für den einen oder den anderen Steuerberater vor allem eines braucht: die Sicherheit, sich mit seinen sensiblen Steuer- und Finanzthemen an den "Richtigen" gewandt zu haben. Am Telefon, beim ersten Besuch in der Kanzlei werden durch Sprache und Körpersprache die Weichen für eine langjährige Mandantenbeziehung gestellt, oft genug lange bevor der Berater persönlich in Erscheinung tritt.

Doch nicht nur im Erstkontakt sondern erst recht im Laufe einer längeren Zusammenarbeit spielt die Frage des Kommunikationsniveaus eine bedeutende Rolle: zu Unstimmigkeiten und atmosphärischen

Störungen kommt es meist dann, wenn die Gesprächspartner nicht "auf einer Ebene" stehen, sondern - wie bei einer Wippe - sich einer oben und damit groß, der andere aber unten und klein fühlt. Die meisten Menschen entwickeln ein feines Gespür dafür, ob ein Gespräch im Gleichgewicht - eben partnerschaftlich - verläuft oder nicht. Belehrungen, Besserwisserei, Bagatellisierung von Problemen und Sorgen machen den anderen klein, eigene Unsicherheiten, Gefühl von Inkompetenz und Schwäche heben den anderen nach oben.

Sich solche Wirkungsmechanismen bewusst zu machen, heisst, sie schon zu einem bedeutenden Teil zu lösen: durch Analyse der eigenen Sprache!

Was sind nun die sprachlichen Hürden, die es im Umgang mit Mandanten, Partnern, Kollegen und MitarbeiterInnen zu nehmen gilt? Wo stehen die sprachlichen "Fettnäpfchen", die immer wieder zu Unstimmigkeiten und Missverständnissen und damit zu Energieverlusten und Frust führen?

- 1.** Da sind zunächst viele unglückliche - weil negative - Formulierungen, die ein Gespräch abrupt beenden ("Das weiß ich nicht!" und "Herr Müller ist nicht im Haus!"), statt dem Gesprächspartner Perspektiven aufzuzeigen, ihn bildlich "an die Hand zu nehmen" und ihn mit einer positiven Formulierung ein Stück zu begleiten ("Ich informiere mich gerne für Sie" und "Herr Müller ist heute Nachmittag ab 15 Uhr wieder im Haus").
- 2.** Vertrauen kann nur aufbauen, wer versteht und verstanden wird. Kontraproduktiv für die Mandantenbeziehung sind Abkürzungen, Paragraphen und eine Fachsprache, die der Gesprächspartner nicht nachvollziehen kann. Ein solches Gespräch macht ihn zum Außenseiter mit dem Stempel "du hast ja keine Ahnung!"
- 3.** Ein wichtiges Indiz für die Kultur im Umgang mit Mandanten ist auch die Art und Weise, wie in ihrer Abwesenheit über sie gesprochen wird. "Sprache ist immer Ausdruck der Gesinnung" hat Kurt Tucholsky gesagt. Werden abwertende und abfällige Bemerkungen über Mandanten und Kollegen nachhaltig geduldet, so geht dieses Verhalten in den Sprachgebrauch über. "Steter Tropfen höhlt den Stein" - das

gilt auch hier. Wer überzeugt ist, immer nur mit dummen Mandanten (und Kollegen!) zu tun zu haben, wird dies auch im Mandantengespräch ausstrahlen. "Du bist, was du denkst und was du denkst, das strahlst du aus!"

**4.** Eigene Unsicherheiten drücken sich häufig in weichen, schwammigen Formulierungen, Umschreibungen und grundlosen Entschuldigungen aus. Sprachliche "Weichmacher" - wie übermäßiger Gebrauch des Konjunktivs, häufige Verwendung von Füllwörtern wie eigentlich und eventuell - sind oftmals Angewohnheiten, vermeintliche Freundlichkeiten, die dem Gesprächspartner fehlende Klarheit und Prägnanz vermitteln.

**5.** Kommunikationswissenschaftler behaupten, nur 20 - 30 Prozent der Kommunikation erfolge über das gesprochene Wort, 70 - 80 Prozent hingegen über die Körpersprache. Grund genug also, auch die eigene Körpersprache zu überprüfen. Eingelegene Schultern, fehlender Blickkontakt, Abwehrhaltung und manches andere vermitteln dem Gesprächspartner: "Ich fühle mich dir nicht gewachsen, am besten wäre es, wenn du gehst!" - nicht gerade eine Einladung zu langjähriger vertrauensvoller Mandantenbeziehung, oder?

Die eigene Sprache und Körpersprache zu überprüfen, sich ihre Wirkung bewusst zu machen und partnerschaftliche Kommunikation anhand von vielen praktischen Beispielen zu üben, das ist Inhalt eines eintägigen Seminars, das der LSWB in den kommenden Wochen in Nürnberg und München für Kanzlei-MitarbeiterInnen und MitarbeiterInnen anbietet. Die Teilnehmerzahl ist bei dieser Veranstaltung auf 16 begrenzt.

Die Referentin ist Frau Diplom-Kauffrau Barbara Schaefer, die diesen Artikel verfasst hat und sich als Beraterin und Trainerin mit allen Themen rund um das Kanzlei-Marketing beschäftigt.

Termin in Nürnberg: Donnerstag, 27. Juni 2002

Termin in München: Donnerstag, 04. Juli 2002

**Barbara Schaefer, Diplom-Kauffrau**  
**Georg-Eberlein-Str. 12**  
**90408 Nürnberg**  
**Tel./ Fax 0911 - 3668980**  
**e-mail: [Kontakt@BarbaraSchaefer.de](mailto:Kontakt@BarbaraSchaefer.de)**  
**[www.BarbaraSchaefer.de](http://www.BarbaraSchaefer.de)**

