

Kanzlei-Knigge

Taktvoll, sicher und gewandt im Umgang mit Partnern und Mandanten

von
Horst Hanisch

2. Aufl. 2013

Springer Gabler Wiesbaden 2012

Verlag C.H. Beck im Internet:
www.beck.de
ISBN 978 3 8349 4426 9

VORWORT ZUR 2. AUFLAGE

*Der Charakter offenbart sich nicht an großen Taten;
an Kleinigkeiten zeigt sich die Natur des Menschen.*

[Jean-Jacques Rousseau]

Über die große Resonanz zur ersten Auflage des Kanzlei-Knigge habe ich mich sehr gefreut. Dieser Erfolg unterstreicht die elementare Bedeutung von sozialer Kompetenz und Umgangsformen im Kanzlei-Alltag.

Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Anwälte, Unternehmensberater befinden sich zunehmend auf einem hart umkämpften Markt. Hinzu kommt, dass für diese und für Berufsträger verwandter Berufszweige das Vertrauensverhältnis das Fundament jeglicher geschäftlicher Beziehung ist. Selbstverständlich steht die fachliche Kompetenz an erster Stelle, dennoch wird das Vertrauen durch weitere Faktoren beeinflusst, die vom Fachwissen völlig losgelöst sind. Es gilt, sich diese Faktoren bewusst zu machen und die Grundlage für stabile geschäftliche Beziehungen zu schaffen. Denn speziell im Rahmen von beratenden Berufen spielt sich vieles auf einer unbewussten Ebene ab. Sozialkompetenz wird hier zum Qualitätsmerkmal, das die Spreu vom Weizen trennt. Es kommt darauf an sein Wissen zu vermarkten, sich zu positionieren und Integrität und Authentizität zu vermitteln.

Diese sogenannten Soft Skills unterliegen einem steten Wandel: was gestern noch als höflich und souverän galt, kann heute ein (vermeidbares) Fettnäpfchen bedeuten. Zudem verlangen die sich rapide ändernde Kommunikationsformen eine adäquate Anpassung. Verlassen Sie sich also nicht allein auf Ihre Fachexpertise, sondern arbeiten

Sie auch an Ihrer persönlichen Wirkung auf Mandanten, Mitarbeiter und andere Personen. Das vorliegende Buch bietet Ihnen dazu wertvolle Anregungen und konkrete Unterstützung.

Mit besten Wünschen für Ihren Erfolg

Bonn, im Sommer 2012

Horst Hanisch

VORWORT

*Höflichkeit ist Klugheit,
folglich ist Unhöflichkeit Dummheit.*

[Arthur Schopenhauer]

Steuerberater, Anwälte, Wirtschaftsprüfer und ganz allgemein Geschäftspartner, die sich fachlich kompetent und menschlich feinfühlig verhalten, gelten als angenehme Gesprächspartner und gewinnen schnell Sympathien und Vertrauen.

Dass die praktizierenden Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Anwälte, Unternehmensberater und Berufsträger verwandter Berufsgruppen sowie deren Mitarbeiter fachlich fit sind, setzt dieses Buch voraus. Auf den folgenden Seiten geht es um die menschliche, die soziale Stärke. Seit einigen Jahren unter dem Begriff Soft Skills in den Fokus der Aufmerksamkeit gerückt, nehmen die vermeintlich „weichen“ Fähigkeiten im beruflichen und gesellschaftlichen Leben entscheidende Schlüsselfunktionen ein.

„Recht bekommt nicht, wer Recht hat“, sondern bekanntlich der, der authentisch vermitteln, überzeugen, ja „verkaufen“ kann. Soziale Kompetenz schafft Sympathie, vermittelt Integrität, befördert die eigenen Imagewerte, stärkt das Vertrauen von Mandanten und Geschäftspartnern und steigert nachhaltig den geschäftlichen Erfolg. Zwar kann gute Sozialkompetenz Rechtschaffenheit nur signalisieren, nicht ersetzen. Doch dass diese Signalwirkung bestens funktioniert, wird nicht zuletzt durch ihren Missbrauch belegt, wie beispielsweise in den bekannt gewordenen Fällen langjähriger und erfolgreicher Hochstapelei. Gerade wer seine Mandanten Tag für Tag ge-

wissenschaft berät, sollte sich dieser Mechanismen, der Signale und ihrer Wirkung bewusst sein und mit diesem Buch die Chance nutzen, die eigene Kompetenz im zwischenmenschlichen Umgang bestmöglich heranzubilden.

Die aufgeführten Beispiele beziehen sich – sofern nicht explizit angegeben – auf den deutschsprachigen Kulturkreis.

Sie, liebe Leserin, lieber Leser, sind eingeladen, dem Autor konstruktive Kritik, weiterführende Beispiele oder ergänzende Themen zu übermitteln.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf das geschlechtsneutrale Differenzieren, zum Beispiel „Berater/Beraterin“, weitgehend verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter.

Ebenso werden die Berufsbezeichnungen Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Anwalt usw. vielfach mit „Berater“ zusammengefasst. Für den Kunden, den Klienten, den Rechtssuchenden, den zu Beratenen wird vorwiegend die Bezeichnung Mandant gewählt.

Nun wünsche ich Ihnen viel Freude und Gewinn bei der Lektüre dieses Buches.

Bonn, im Spätsommer 2010

Horst Hanisch