Immer dieselben,
denen man hinterherlaufen muss…

Sie kennen es: Sie wollen die Umsatzsteuervoranmeldung, die Löhne oder den Jahresabschluss für einen Mandanten bearbeiten, aber die notwendigen Dokumente wurden noch nicht oder nicht vollständig eingereicht? Oft sind es immer die gleichen „Pappenheimer“, die auf den letzten Drücker liefern.

Viele Menschen in Kanzleien fragen sich, wie Sie hiermit umgehen sollen. Soll man es einfach akzeptieren? Man ist schließlich Dienstleister! Soll man versuchen, die Mandanten zu „erziehen“? Im Optimalfall findet man einen Ansatz, der eine Wirkung in der gewünschten Richtung entfaltet, ohne dem Mandanten gleichzeitig vor den Kopf zu stoßen, einen Konflikt entstehen zu lassen oder als schwierig wahrgenommen zu werden.

Es gibt hierbei viele Möglichkeiten, mit dieser speziellen Herausforderung umzugehen. Kein Weg ist in jeder Situation und mit jedem Mandanten der richtige Weg. Viele Ansätze werden im Rahmen dieses Beitrags kurz behandelt. Eine besonders wirksame Vorgehensweise behandeln wir ausführlich.

Eine Möglichkeit besteht darin, das Thema immer wieder anzusprechen – manchmal fruchtet dies jedoch leider nicht oder zumindest nicht dauerhaft. Verstärken kann man das Ansprechen, indem man aus der Ich-Perspektive erklärt, was die Spätlieferung für einen bedeutet. Das kann reichen von *„Es verursacht bei mir Stress“* über *„Es ist fehleranfälliger“* bis *„Ich muss dann entscheiden, ob ich mein Kind abhole oder für Sie den Säumniszuschlag vermeide“*.
Manchmal hilft es jedoch nicht, zu fordern oder zu erklären, sondern eine Hilfestellung anzubieten. Es kommt auch vor, dass der Mandant das Thema schiebt und schiebt, weil er den Vorgang umständlich durchführt, obwohl es zeitsparendere Vorgehensweisen gibt.
Es ist auch denkbar, den Rechnungsbetrag bei Lieferung oder Änderungsmitteilungen nach einem bestimmten Stichtag zu erhöhen.
Viele Mitarbeiter in Kanzleien nutzen erfolgreich eine „Wenn-Dann-Kommunikation“ bspw. in Form von: *„Wenn Sie die Unterlagen bis zum … liefern, kann ich garantieren, dass es rechtzeitig fertig wird. Was danach kommt, wird erst nach den Pünktlichen gemacht, wenn Zeit übrig ist.“*

Eine Frage, die im Zusammenhang mit chronischen Spätlieferern oft auftaucht, ist: Sollte der Chef bzw. die Chefin eingreifen? Das ist schwer, pauschal zu beantworten. Manchmal ist das ein sehr wirksames Mittel. Es kann den Einfluss des Mitarbeiters verstärken – bedenken Sie, dass es ihn aber auch abschwächen kann.

Nun kommen wir zum Highlight! Es handelt sich um einen Ansatz, den der Autor Zach Davis in Veranstaltungen mit Teilnehmern gemeinsam optimiert hat. Die Rückmeldung der Teilnehmer nach der Anwendung war stets positiv. Sie meldeten, dass sie hiermit diejenigen, die sie anderweitig bisher nicht zu mehr Frühzeitigkeit bewegen konnten, zur Hälfte doch beeinflussen konnten – und das in guter Atmosphäre. Die Anzahl der Spätlieferer zu halbieren, stellt in der Regel eine erhebliche Verringerung der Zuspitzung vor der Frist dar.

Wie funktioniert es? Sie suchen das Gespräch mit dem Mandanten und führen es in etwa wie folgt (hier beispielhaft anhand der monatlichen Umsatzsteuervoranmeldung; die stichwortartige Erläuterung der Wirksamkeit finden Sie in Klammern dahinter):

„Lieber Mandant, wir haben ja dieses monatlich wiederkehrende gemeinsame Thema (Gemeinsamkeit bzw. gemeinsames Ziel) *der Umsatzsteuervoranmeldung. Dabei gibt es im Wesentlichen zwei Teile – einen davon machen Sie, einen wir. Hierbei ist die Reihenfolge nicht variabel* (Humor/Lockerheit)*. Für das Ganze haben wir insgesamt in etwa 40 Tage Zeit.“*

Stellen Sie dies in Form eines Zeitstrahls bildlich dar, bestehend aus 30 Tagen und den 10 Tagen danach:

„Nun habe ich mir das Ganze mal angeschaut und festgestellt, dass die durchschnittliche Aufteilung dieser 40 Tage in den letzten Monaten im Schnitt bei 39 zu 1 lag.“

Hierbei ist die richtige Mischung zwischen Ernst und Lockerheit wichtig.

„Mir ist wichtig, dass wir mit hoher Qualität liefern und das rechtzeitig, um Säumniszuschläge für Sie zu vermeiden. Mir ist auch wichtig zu vermeiden, dass bei Ihnen unnötiger Zeitdruck entsteht. Gleichzeitig möchte ich auch vermeiden, dass bei uns unnötiger Zeitdruck entsteht.“

Als Erläuterung: Sie nutzen hiermit das psychologische Prinzip der Reziprozität bzw. der psychologischen Verpflichtung (redensartlich: wie man in den Wald hineinruft, so schallt es hinaus).

„Jetzt ist meine Frage an Sie: Was ist ihr Vorschlag, wie wir diese 40 Tage zukünftig aufteilen?“

Hiermit appellieren Sie an die Fairness Ihres Gesprächspartners. Dann kommt im Regelfall ein sehr vernünftiger Vorschlag. Diesen Vorschlag können Sie dann positiv kommentieren und besprechen. Oft sind dann nur noch ein paar Details zu besprechen.

Führt diese Vorgehensweise immer zum Erfolg und das dauerhaft? Nein, natürlich nicht. Aber sie führt zu einer erstaunlich hohen Erfolgsquote – und das hilft wiederum mit dem einen oder anderen Mandanten, den man einfach nicht „erzogen“ bekommt, gelassener umzugehen. Nichts zu unternehmen und das Spätliefern, vor allem derselben Mandanten, einfach zu akzeptieren ist in den meisten Fällen nicht optimal. In konstruktiver und geschickter Weise kann man bei den meisten Ansprechpartnern eine gute Besserung erzielen. Probieren Sie verschiedene Vorgehensweisen aus!