

# Inhaltsverzeichnis

<b>Der Autor</b> .....	<b>V</b>
<b>Vorwort zur 2. Auflage</b> .....	<b>VII</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>XIII</b>
<b>1. Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Die Notwendigkeit zur Akquisition</b> .....	<b>3</b>
<b>Teil I: Marketing und Voraussetzungen in der Kanzlei</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Marketing als Voraussetzung der Akquisition</b> .....	<b>8</b>
3.1 Strategisches Kanzleimarketing .....	10
3.2 Der Prozess des strategischen Marketings .....	11
3.2.1 Kanzleiphilosophie .....	12
3.2.2 Informationsgrundlagen und Analyse I .....	14
3.2.3 Marketingziele setzen .....	15
3.2.4 Identifizierung von Marktchancen und Analyse II .....	21
3.2.5 Planung des Marketingmix .....	24
3.3 Maßnahmen entwickeln .....	38
3.4 An was noch zu denken ist .....	42
<b>4. Weitere Voraussetzungen in der Kanzlei schaffen</b> .....	<b>44</b>
4.1 Einführung des strategischen Marketings als Veränderungsprojekt .....	46
4.2 Wie es funktioniert: „Die Charta des Managements der Veränderungen“ .....	49
4.2.1 Zielorientiertes Management .....	50
4.2.2 Keine Maßnahme ohne Diagnose .....	51
4.2.3 Ganzheitliches Denken und Handeln .....	52
4.2.4 Beteiligung der Betroffenen .....	53
4.2.5 Hilfe zur Selbsthilfe .....	54
4.2.6 Prozessorientierte Steuerung .....	55
4.2.7 Lebendige Kommunikation .....	55
4.2.8 Sorgfältige Auswahl der Schlüsselpersonen .....	57
4.3 Die größte Herausforderung: Veränderung der Unternehmenskultur .....	58
4.4 Beispiele für Organisationsentwicklungsarbeiten in den Themenbereichen Marketing und Akquisition .....	61
4.4.1 Beispiel: Mitarbeiterbeteiligung bei Marketing und Akquisition .....	61
4.4.2 Beispiel: Check des strategischen Marketings .....	61
4.4.3 Beispiel: Beginn strategischer Arbeit in nur einem Geschäftsbereich als Leuchtturmprojekt .....	63
<b>5. Mitarbeiterentwicklung</b> .....	<b>64</b>
5.1 Aus- und Fortbildung, Coaching Mentoring .....	64
5.2 Die Verantwortung der Führungskraft .....	64

5.3	Belohnungssystem.....	65
<b>Teil II: Akquisition in der Umsetzung ..... 67</b>		
<b>6.</b>	<b>Die persönliche Akquisitionstätigkeit.....</b>	<b>67</b>
6.1	Wirtschaftsprüfer, Steuerberater und Rechtsanwälte als Verkäuferpersönlichkeiten?!	67
6.2	Sach- und Beziehungsebene.....	67
6.3	Die Vorbereitung von Pitches.....	70
6.3.1	Persönliche Vorbereitung.....	70
6.3.2	Die Arbeit am eigenen Auftreten.....	72
6.3.3	Informationssammlung.....	74
6.3.4	Den Erstkontakt herstellen.....	76
6.3.5	Elevator Pitch.....	80
6.3.6	Exkurs: Selbstmarketing.....	84
6.3.7	Sonderfall Kaltakquise als Vorbereitung der weiteren ausführlichen Akquisitionsschritte.....	87
6.3.8	Mandantenkontakte gewinnen über Networking.....	91
6.4	Kommunikationskompetenz: Professionelle Gesprächsführung mit Mandanten ..	94
6.4.1	Ist-Zustand.....	94
6.4.2	Wahrnehmung im Gespräch.....	95
6.4.3	Teilnehmerorientierung: Die Vorbereitung auf den/ die Kommunikationspartner.....	99
6.4.4	Zusammenstellung des Teams.....	115
6.5	Beraten statt verkaufen: das Akquisitionsgespräch.....	116
6.5.1	Die vier Phasen.....	117
6.5.2	Die konkrete Gesprächsvorbereitung.....	119
6.5.3	Weitere Gesprächstipps.....	121
6.5.4	Die Eröffnungsphase.....	123
6.5.5	Die Problemanalyse.....	127
6.5.6	Die Argumentationsphase.....	130
6.5.7	Die Abschlussphase.....	134
6.6	Die Präsentation.....	140
6.6.1	Die formale Präsentation.....	141
6.6.2	Präsentationskompetenz.....	142
6.6.3	Die Grundlagen.....	143
6.6.4	Zielsetzungen und Erwartungen.....	146
6.6.5	Das Thema.....	146
6.6.6	Die Teilnehmer.....	147
6.6.7	Der Zeitplan.....	149
6.6.8	Ort und Raum.....	150
6.6.9	Die Medien.....	150
6.6.10	Struktur der Präsentation.....	156
6.6.11	Nachbereitung.....	161

6.6.12 Umgang mit Lampenfieber .....	163
<b>7. Die Nachbereitung von Pitches.....</b>	<b>165</b>
7.1 Beziehungsmanagement betreiben.....	165
7.2 Umgang mit Beschwerden .....	166
<b>8. Vom Denken zum Handeln .....</b>	<b>168</b>
8.1 Wichtige Akquiseaufgaben statt dringende Fachaufgaben.....	170
8.2 Planung und Umsetzung .....	172
<b>Teil III: Zusammenfassung .....</b>	<b>176</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>179</b>
<b>Stichwortverzeichnis.....</b>	<b>183</b>
<b>Weitere Titel des HDS-Verlags .....</b>	<b>188</b>