Inhaltsverzeichnis

6.1. Einführung 7

6.2. Beziehung als Basis menschlichen Zusammenwirkens 9

6.2.1. Der Beziehungsbegriff 9

6.2.2. Stand der Forschung zum Beziehungskonstrukt 9

6.2.3. Konzept der Erfolgskette 10

6.2.4. Psychologische Wirkungen bei Mandanten 11

6.2.4.a Wahrgenommene Leistungsqualität 12

6.2.4.b Wahrgenommener Wert 14

6.2.4.c Mandantenzufriedenheit 15

6.2.4.d Commitment 17

6.2.5. Verhaltenswirkungen bei Mandanten 18

6.2.5.a Mandantenbindung 19

6.2.5.b Weiterempfehlung durch den Mandanten 20

6.3. Berufsbild des Wirtschaftsprüfers 20

6.3.1. Charakteristika des Wirtschaftsprüferberufs 21

6.3.2. Werbung 23

6.3.2.a Rechtliche Rahmenbedingung 23

6.3.2.b Werbemittel und -maßnahmen 24

6.3.3. Vergütung 28

6.4. Grundlagen des strategischen Relationship Marketings 31

6.4.1. Mandantenakquisitionsstrategie 33

6.4.2. Mandantenbindungsstrategie 33

6.4.3. Mandantenrückgewinnungsstrategie 35

6.4.4. Strategie der Beziehungsbeendigung durch den Wirtschaftsprüfer 37

6.5. Operativer Einsatz des Relationship Marketings 42

6.5.1. Akquisitionsmanagement 42

6.5.2. Instrumente des Mandantenbindungsmanagements 51

6.5.3. Instrumente des Mandantenrückgewinnungsmanagements 57

6.6. Phasenunabhängige Instrumente zur Beziehungssteuerung 59

6.7. Eigene Webseite und Social Media als Kommunikationsinstrument 68

6.7.1. Eigene Webseite 68

6.7.2. Social Media 71

6.8. Implementierungsphase des Relationship Marketings 74

6.9. Fazit 78

6.10. Quellenverzeichnis und vertiefende Literatur 79

6.11. Anhang 83

6.11.1. Kriterien zur Klassifizierung des Mandantenstamms 83

6.11.2. Übung der Klassifizierung der Mandanten 84

6.11.3. Auftragsbestätigungsschreiben und Mandantenvereinbarungen 84

6.11.3.a Abschlussprüfung 85

6.11.3.b Steuerberatung 90

6.11.3.c Jahresabschlusserstellung 92

6.11.3.d Prüferische Durchsicht von Abschlüssen 95

6.11.3.e Externe Qualitätskontrolle 98

6.11.4. Checkliste zur Auftragserstellung 103

6.11.5. Beschwerdeformular 104

6.11.6. Mandantenkonfliktgespräch 105

6.11.7. Mahnschreiben 106

6.11.8. Internet Kommunikation 107

Stichwortverzeichnis 109