



**DEUTSCHER
STEUERBERATER-
VERBAND e.V.**

Verband der steuerberatenden und
wirtschaftsprüfenden Berufe

 **Stbg** 1/2021

Die Steuerberatung

Organ des Deutschen Steuerberaterverbandes e.V. Berlin

www.dstv.de

AUS DEM INHALT

DStV-Nachrichten | Umsatzsteuerliche Stolpersteine bei Gutscheinausgabe

Hidien/Versin | Steuerbefreiungen für Kunstgegenstände und -sammlungen im ErbStG

Fleischer/Schmidt/Görnig | Neuer Anwendungserlass zur Konzernklausel des § 6a GrEStG

Beyme | FG-Terminsgebühr für ein auf Erledigung gerichtetes Telefonat mit dem Berichterstatter

Portale:

www.die-steuerberatung.de
www.stbdirekt.de

Auch als App:



Stollfuß
MEDIEN · BONN · BERLIN

eine Aufwärtsrichtung erhält, sind ausreichend qualifizierte – bzw. entsprechend zu qualifizierende – Führungskräfte von größter Bedeutung. Sie schaffen, sichern und mehren das Humanpotential. Sie sorgen für deren Entfaltung bzw. Nutzung und für die Zielgerichtetheit der Leistungserbringung. Diese drei Aufgaben sorgfältig wahrzunehmen, das – und genau genommen nur das – ist Führung.

IV. Tipps zum Hören und Sehen

Erleben Sie den Performance-Management-Experten *Gunther Wolf* im neuen Podcast „**Deutscher SteuerberaterTALK**“ – oder live und in Farbe beim **44. Deutschen Steuerberatertag im Oktober 2021 in Hamburg!** Es erwartet Sie eine spannende Mischung aus Impulsvortrag und Workshop.

Alle Informationen dazu finden Sie unter www.steuerberatertag.de.



Hinterherlaufen: Nervig und immer dieselben – so wird es weniger

Zach Davis, Berlin¹

Ob im Rahmen der monatlichen Umsatzsteuervoranmeldung, der Lohnbearbeitung oder des Jahresabschlusses: Es verursacht am Ende Zeitdruck und Stress – und oft sind es immer dieselben „Pappenheimer“, die auf den letzten Drücker liefern. Wie geht man als Steuerberater mit dieser Situation am besten um?

Viele Menschen in Kanzleien fragen sich, wie sie mit ihren unzuverlässigen „Pappenheimern“ 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 den Mandanten vor den Kopf zu stoßen oder gar 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. Dann wird noch eine besonders wirksame Vorgehensweise ausführlich behandelt.

I. „Erziehung“

Eine Möglichkeit besteht darin, das Thema immer wieder anzusprechen. Manchmal fruchtet es, oft leider nicht oder nicht dauerhaft. Verstärken kann man das Ansprechen, indem man aus der Ich-Perspektive heraus 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, nicht zu fordern oder zu erklären, sondern eine Hilfestellung anzubieten. Es kommt durchaus

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.

II. Wenn-dann-Kommunikation

Viele Mitarbeiter in Kanzleien nutzen erfolgreich eine „Wenn-dann-Kommunikation“, beispielsweise 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 oder auch abschwächen.

III. Lösungsansatz: Das Gespräch

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 einem Ausprobieren ist, dass sie hiermit diejenigen, die sie bisher anderweitig nicht zu mehr Frühzeitigkeit bewegen konnten, zur Hälfte doch beeinflussen können – und das in guter Atmosphäre. Die An-

¹ Nach seinem Studium der Betriebswirtschaftslehre in Köln und seiner Tätigkeit als Human Resources Berater bei der KPMG Consulting AG hat *Zach Davis* 2003 das Trainingsinstitut Peoplebuilding gegründet. Der als Referent und Bestseller-Autor bekannt gewordene *Zach Davis* wird in den Medien als einer der erfolgreichsten Akteure im deutschen Markt bezeichnet.

zahl der Spätlieferer zu halbieren, stellt i. d. R. 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, stichwortartige Erläuterung der Wirksamkeit 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 zehn 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 na-

türlich 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.

IV. Fazit

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!

NEUE BERATUNGSFELDER

Digitalisierung der Mandanten begleiten und selbst profitieren – Prozessberatung als neues Geschäftsfeld für Steuerberater –

Paul Liese, Hamburg¹

Die Digitalisierung und damit einhergehende Automatisierung verändert das Tätigkeitsspektrum von Steuerberatern weg von Routineaufgaben hin zu wissensintensiveren Aufgaben und wird dazu führen, dass der Wert der Dienstleistungen künftig anders zu bemessen ist. Gleichzeitig bietet sie das Potential, neue Geschäftsfelder zu erschließen: Studien zeigen, dass Steuerberater wegen der engen Prozessverknüpfung von ihren Mandanten schon heute als Ansprechpartner für unternehmerische Weichenstellungen und Zukunftsthemen angesehen werden. Deswegen stellt die Digitalisierungsberatung ein interessantes Geschäftsfeld dar, das z. B. über eine Verfahrens- oder Prozessdokumentation erschlossen werden kann.

I. Einleitung

Die Branche der Steuerberater nimmt das Thema Prozess- und Digitalisierungsberatung auf die Agenda. Das ist aus mehreren Gründen sinnvoll.

Der Steuerberater stellt für den Mandanten wegen seiner Prozess- und Unternehmenskenntnisse einen naheliegenden Ansprechpartner dar. Das zeigt eine gemeinsame Studie der DATEV und des Handwerk Magazins zur Digitalisierung kaufmännischer Prozesse im Handwerk. Demnach sind Betriebe mit Steuerberater-Unterstützung bei der Nutzung digitaler Lösungen und Kenntnisse besser aufgestellt und insgesamt investitionsfreudiger. Laut Studie sehen 60% dieser Handwerker den Steuerberater auch als Hauptansprechpartner in Digitalisierungsfragen.²

Es wird deutlich, dass eine Digitalisierungsberatung nicht per se in IT-Systemhäusern verortet sein muss, die auf den Markt drängen und Beratungsangebote basierend auf ihren Tools aufbauen, sondern denklogisch zum Angebot einer Kanzlei gehören kann. Deren Kernkompetenzen in Beratung und Kommunikation ermöglicht durch die Offerte einer Be-

¹ Der Verfasser ist Geschäftsführender Gesellschafter der hsp Handels-Software-Partner GmbH in Hamburg.

² <https://www.datev.de/web/de/m/presse/im-fokus/digitalisierung-kaufmaennischer-prozesse-im-handwerk/>.