

03.05.2012

Top-Thema Qualitätsmanagement in der Steuerberatung

Definition der Kanzleiziele

- > [Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems](#)
- > [Bestandteile des Qualitätsbegriffs](#)
- > **Definition der Kanzleiziele**
- > [Arbeiten mit Checklisten](#)



Die Ziele müssen klar sein

Quelle: MEV Verlag GmbH, Germany

nach ISO-Normen setzen.

Für diese Ziele wäre dann einzeln abzuklären, was im Rahmen der Mitarbeiter-, Mandanten-, Prozess- und Kanzleiorientierung jeweils zu tun ist und welche Folgen dies haben kann.

Anfangen mit dem subjektiven Ziel Mandantenzufriedenheit, kann man auf der **Mitarbeiterenebene** z.B. durch klare Zuständigkeiten die Zufriedenheit verbessern. Auf der **Prozessebene** ließen sich etwa Prozesse optimieren, wenn Außenstellen integriert würden, sodass der Mandant quasi aus einer Hand betreut werden kann. Als weiteres Beispiel auf **Mandantenebene** ließe sich die Sicherung und Erhöhung der Dienstleistungsqualität durchspielen. Diese könnte auf Mitarbeiterenebene durch Verbesserung der Mitarbeiterverantwortlichkeit erhöht werden (Wer ist für was zuständig?). Auf der Prozessebene könnte dasselbe Ziel durch Standardisierung erreicht werden. Für die Kanzlei würde dies eine Zeitersparnis bei Routinearbeiten bedeuten. So ließen sich alle zuvor genannten Ziele in dieses Muster einarbeiten.

Aus diesen **mittelfristigen Zielen** (Monats- oder Vierteljahresziel) lassen sich dann **Jahresziele** und **Zielsysteme** ableiten.

Zur **Messung der Zielerreichung** in den einzelnen Bereichen werden entsprechende Kennzahlen definiert und die Abweichung von der Zielvorgabe kontrolliert. Als mandantenbezogene Kennzahl könnte man den Umsatz pro Mandant oder den Umsatz pro Auftrag definieren. Als mitarbeiterbezogene Kennzahl den Umsatz pro Steuerberater oder den Umsatz in Relation zum Mitarbeitergehalt. Als erfolgsbezogene Kennzahl könnte man den Grad der Kostendeckung oder den Deckungsbeitrag zugrunde legen.

Dipl.-Kfm. Rüdiger Apel, Düsseldorf

Die Definition von Kanzleizielen steht im Vordergrund eines Qualitätsmanagementsystems. Dabei muss jeder Steuerberater die inhaltlich orientierten Ziele zeitlich und sachlich zusammen stellen. Danach müssen diese Ziele auf ihre Realisierung hin überprüft und mit dem Leistungspotenzial der Kanzlei abgestimmt werden.

Danach kann das **objektive Ziel** z.B. die Einhaltung von Fristen sein. Unter das **subjektive Ziel** fällt die Mandantenzufriedenheit. Die Verbesserung des finanz- und betriebswirtschaftlichen Dienstleistungsangebots kann als **sachliches Ziel** definiert werden.

Unter der **wirtschaftlichen Zielsetzung** wäre dann etwa das Erwirtschaften einer Kostendeckung oder die Schaffung von Rücklagen zu nennen. Betrachtet man auch die **organisatorische Zielsetzung**, fällt hierunter etwa die Teambildung oder die Mandantenverantwortung. Als **qualitatives Ziel** könnte man sich z.B. die Leistungserbringung

[f Empfehlen](#)[Tweet](#)

Zum Thema

Newsletter: Steuern



Der Newsletter Steuern informiert Sie über wichtige Neuerungen zum Thema Steuern: Urteilscommentierungen zu aktuellen BFH- und FG-Entscheidungen, Neues aus der Finanzverwaltung und Gesetzgebung sowie interessante Steuertipps.

> [Jetzt kostenfrei registrieren](#)