

---

# Sachverzeichnis

## A

Alleinstellungsmerkmal, 34, 51, 267  
Anrufbeantworter, 181  
Anzeigen, 29, 77, 91  
Arbeitswoche, 10, 128

## B

Bedeutung von Emotionen, 126, 137  
Benchmarking, 279, 283  
Berufsorganisation, 2, 12  
Beschwerdearten, 161  
Beschwerdemanagement, 159  
    Kosten, 161  
    Nutzen, 160  
    Ziele, 160  
Besprechungstermin, 128, 130  
Bewertung, 11, 13, 132, 203  
Branchennetzwerk, 108

## C

Chiffreinsert, 3  
Controlling, 250, 266, 288  
Corporate Design, 39, 89  
Corporate Identity, 38, 39, 83, 266  
Cross-Selling, 63, 204

## D

Detailplanungszeitraum, 13  
Dienstleistungsangebot, 65, 67, 73  
Dienstleistungsbereitschaft, 177

## E

Eigenkapital, 14  
Emotionen, 61, 126, 137, 148, 153, 155  
Erfolgsbilanz, 135  
Ertragswertverfahren, 13

Erwartungen, 24, 47, 63, 69  
    versteckte, 125

## F

Faustformel-Gewinn, 9  
Fernsehen und Radio, 91  
Fixhonorar, 62, 63, 70  
Flyer, 39, 80, 89  
Führungskompetenz, 119  
Führungskraft, 119

## G

Gedächtnistechnik, 12, 112  
Gesprächseinstieg, 144  
Gesprächsführung, 141

## H

Homepage, 255, 262  
Honorarbeschwerde, 71  
Honorargestaltung, 55  
Honorargrenze, 74  
Honorarstruktur, 66, 80  
Honorarvergleich, 72

## I

Informationsbeschaffung, 227, 233, 240, 256  
Internet, 218, 255, 270  
    Grundlagen, 218  
Internetauftritt, 85, 217, 224, 236  
    Design, 233  
    Usability, 234

## K

Kanzleibroschüre, 39, 89  
Kanzleieinführung, 224  
Kanzleiexpansion, 224

Kanzlei-Identität, 38  
 Kanzleikauf, 1  
 Kanzleiprofil, 23, 33, 38, 85, 229  
 Kanzleizeitung, 90  
 Kaufpreisformel, 15  
 Kaufvertrag, 15, 171  
 Kommunikation, 122, 123, 139, 156, 270  
   Bedeutung, 151  
   Vorbereitung, 143  
 Kommunikationshürden, 124  
 Kommunikationsweg, 2  
 Kostenkontrolle, 56  
 Kritikgespräch, 153, 155  
 Kundengewinnung, 79

**L**

Leistungsarten, 64

**M**

Managementkonzept, 38  
 Mandant  
   Alter, 8  
   Branchen, 8  
   Rechtsform, 8  
   Übergang, 17  
 Mandantenbefragung, 36, 227  
 Mandanteninformationsbrief, 90  
 Mandantenzufriedenheit, 166, 169  
 Marketing  
   Controlling, 250  
   Spezialisierung, 29  
 Marketingstrategie, 30  
 Markt und Wettbewerb, 32  
 Marktposition, 32  
 Mitarbeiter, 7, 50, 102, 127, 129, 131, 291  
 Mitarbeiterbesprechung, 128, 130  
 Motivation, 121

**N**

Nachfolge, 19  
 Netzwerk, 97  
   virtuelles, 100  
 Nische, 30  
 Nutzerverhalten, 218

**O**

Onlinemarketing, 217

**P**

Podcast, 247, 263  
 Positionierung, 224  
 Präsenz, 228, 238  
 Praxis  
   Standort, 5  
   Wert, 5  
 Praxisorganisation, 6  
 Praxisübergabe, 3, 14, 16, 18  
 Preisliste, 65  
 Preismodell, 66  
 Preisnachlass, 71, 72  
 Preisstrategie, 30  
 Printwerbung, 89

**Q**

Qualität  
   Indikatoren, 35  
   Mandantensicht, 35  
 Qualitätsstrategie, 31

**S**

Software, 67  
 Spezialisierung, 62  
   Expertise, 27  
   Identität, 26  
   Marketing, 29  
   Übersicht, 28  
 Sponsoring, 93  
 Steuerberaterkammer, 211  
 Suchmaschine, 241, 243, 257  
   Optimierung, 242, 256, 258  
   Werbung, 245, 261

**T**

Telefon  
   Begrüßung, 176  
   Visitenkarte, 173

**U**

Übergangssozietät, 19  
 Umsatzklasse, 4  
 Umsatzwertverfahren, 11  
 Unternehmensführung, 271  
 Unternehmensstrategie, 226

**V**

Verkaufspreis, 2  
Vertrauensfrage, 126  
Videos von Vorträgen, 246  
Visitenkarte Telefon, 173

**W**

Werbeagentur, 85  
Werbegeschenk, 49, 93  
Werbemedien, 88  
Werbeplanung, 83

Werbung, 77

audio-visuelle, 91  
Was ist erlaubt, 81

**Z**

Zahlungswiderstand, 62  
Zeitmanagement, 110, 131  
Zeitpunkt, 3  
Ziele, 134, 160  
Zuhören, 148  
Zukunftssicherung, 33