



Die Zufriedenheit unserer Klienten ist unser Erfolg.

Die **Klienten** und ihre **Betreuung** stehen bei uns **im Mittelpunkt**.

Das bedeutet, dass wir **für unsere Klienten** auch **voraus denken**. Wir müssen deren Anliegen bereits im Vorfeld „erahnen“ und dann konkret auf sie **zugehen**. Aktiv sein, im Sinne unserer Dienstleistung, heißt nicht nur zu reagieren wenn der Klient etwas braucht und wünscht. Wir **beraten** ihn auch, **was es sonst noch alles gibt** und geben kann. Denn er kann ja die Gesamtpalette der Möglichkeiten nicht im Detail kennen.

Unsere **Glaubwürdigkeit** und das **Vertrauen** unserer Klienten basieren auf unseren Werten **Kompetenz, Ehrlichkeit, Offenheit** so wie auf unserem **Teamgeist** und unserem **zielorientierten Engagement**.

Bei uns hat **jeder Klient** seinen **persönlichen Berater**, der sein Ansprechpartner, seine Anlaufstelle ist. Diese **kontinuierliche Betreuung** ermöglicht es, für jedes Anliegen und Problem eine passende und **erfolgsversprechende Lösung** zu finden. Jeder Berater und Sachbearbeiter kennt „sein“ Unternehmen sehr genau und hat für seinen Klienten stets ein „offenes Ohr“.

Unsere Klienten das **höchste Niveau an Know How** zu bieten, ist für jeden im Team selbstverständlich. Das geht dann am besten, wenn die **Kommunikation** von beiden Seiten **„rund“ läuft**. Unser **Wissen** und unser **Engagement** sind dafür die optimalen Voraussetzungen. So unterstützen wir unsere Klienten bei der Umsetzung ihrer Pläne und Vorhaben wirkungsvoll und effizient.

Mit unseren Lösungsvorschlägen gelingt es **schneller, besser** und **problemloser**, die gesetzten Ziele zu erreichen.



Alles das braucht **Zeit** – und die nehmen wir uns. Auch und speziell **für's Zuhören**.
Denn unterschiedliche Menschen haben unterschiedliche Probleme.
Und wir liefern die **maßgeschneiderten Lösungen** dafür.

Das Wichtigste

- ◆ **Klienten** und deren **kompetente Betreuung** stehen **im Mittelpunkt**
- ◆ **Vorausdenken** und **Zugehen**
- ◆ **Unsere Glaubwürdigkeit** und das **Vertrauen** unserer Klienten basieren auf **Kompetenz, Ehrlichkeit, Offenheit, Teamgeist** und unserem **zielgerichteten Engagement**
- ◆ **Wir beraten** auf **höchstem Niveau**. Unsere **ausgereifte Kommunikationskultur** macht **maßgeschneiderte Lösungen** möglich.



Wir sind Steuerberater mit Leib und Seele

Das ist der große Unterschied zu operativen Technokraten.

- Die Grundlage unserer Arbeit ist die **Steuer-Beratung**.
Wir zeigen unseren Klienten, wie sie im steuerlichen „Dschungel“ am besten zurecht kommen. Wir entwickeln dafür **verschiedene Strategien** und **Lösungsmöglichkeiten**. Diese sind geprägt **von den konkreten Zielen des Klienten** (*in seiner Fachkompetenz*) und **unserer Erfahrung** (*in unserer Fachkompetenz*).
- Weitere Schwerpunkte sind die **Gründungsberatung** und der **Gutachtenssektor**.

Im **persönlichen Gespräch** mit dem Klienten erarbeiten wir grundsätzliche **strategische Weichenstellungen**. Diese sind die Basis für sämtliche weitere Dienstleistungen.

Unsere Stärke dabei ist, durch die **weitreichende Betrachtung komplexer Situationen** stets die besten Lösungen anzubieten.

Steuern einsparen ist eine **kreativ-strategische Tätigkeit**.

Wir setzen unsere Kompetenz stets im Interesse unserer Klienten ein und beraten bedarfsorientiert.

Agieren ist dabei **entscheidend**, und **Reagieren** kann bereits **zu spät** sein.

Das Wichtigste

- ◆ **Steuer-Beratung** steht im Mittelpunkt unserer Aktivitäten. Mit ausgeklügelten **Strategien** erreichen wir bestmögliche **Lösungen**
- ◆ **Gründungs-Beratung**
- ◆ **Gutachten-Sektor**
- ◆ **Steuern ein zu sparen** ist eine **kreativ-strategische Tätigkeit**, die viel **Hintergrundwissen und praktische Erfahrung** erfordert
- ◆ **Proaktives Agieren** ist entscheidend. **Reagieren kann zu spät sein** und schwächt die Position!



„How to know“

Speziell **bei Änderungen** muss jeder Sachbearbeiter **unmittelbar** auf die aktuelle Situation des Klienten **reagieren**. Er muss „**messerscharf**“ erkennen, was für seinen Klienten in diesem Moment am **Wichtigsten** und **Notwendigsten** ist. Voraussetzung dafür ist natürlich ein „**Sich-ständig-am-Laufenden**“ halten.

Unsere **Internen Informationsmedien** sind wichtige Quellen für alles, was die Aktualität betrifft.

Unter anderem die „**S + T News**“ (am Server zu finden unter I:\Zeitung\Siart + Team News) oder **Artikel zur aktuellen Lage**, mit den neuesten Erkenntnissen, Änderungen etc., die jeder im Team bekommt.

Gibt es **Unklarheiten** oder **fachspezifische Fragen**, kann man zuerst

- im **Gesetz** nachschauen;
- oder in den **Richtlinien am Server**: I\Richtlinien Steuerrecht
- oder sich an seinen **Fachvorgesetzten** wenden

Ein optimaler Mix der angebotenen Möglichkeiten wird empfohlen!

Wissen ist eine „**Holschuld**“.
Das hat sehr viel mit **Eigenverantwortung** zu tun.

Das Wichtigste

- ◆ Unsere **Sachbearbeiter** erkennen **messerscharf**, was in welcher Situation das **Wichtigste und Notwendigste** ist. So können wir **optimal** auf die **Bedürfnisse** der Klienten **reagieren**.
- ◆ Allen Mitarbeitern ist es wichtig sich **kontinuierlich auf dem Laufenden halten**
- ◆ **Interne Informationsmedien** sind **wichtige Informationsquellen**
- ◆ **Fachfragen** können unterschiedlich geklärt werden: Beginnend beim **Gesetzestext** bis zum Gespräch mit dem **Fachvorgesetzten** (optimaler Mix)



Siart + Team – das „Bollwerk“ gegen Behörden

Unsere Klienten werden immer wieder von diversen Behörden mit unterschiedlichen Problemen belangt.

Wir **entlasten unsere Klienten** in diesen Angelegenheiten, indem wir sie **gegenüber Behörden vertreten**. Wir machen ihnen „**die Mauer**“, helfen ihnen über diverse Hindernisse hinweg und fungieren gleichsam als „**Bollwerk**“. Dabei ist es unerlässlich, dass uns unsere Klienten mit der notwendigen Information versorgen.

Denn unsere Klienten sollen sich **unbelastet und „unbelästigt“** auf ihre geschäftlichen Belange **konzentrieren** können.

Die rasanten Änderungen im Wirtschaftsleben bringen laufend neue Fragen mit sich. Wir setzen alle zur Verfügung stehenden **Kommunikationsmittel** ein (Finanzamt-online, Firmen- und Grundbuch online, Datenbanken etc.), um diese Fragen zu beantworten.

Wir arbeiten eng mit Banken, Versicherungen, Behörden Rechtsanwälten, Notaren, EDV-Experten oder Wirtschaftscoaches zusammen.

So können wir **Serviceleistungen** anbieten, die **weit über das klassische Angebot** einer Steuerberatungskanzlei hinausgehen.

Wir zeichnen uns durch **hohe Einsatzbereitschaft aus**, sind **fasziniert von neuen Aufgaben** und **bringen** auch das **notwendige Einfühlungsvermögen** auf.

Das sind die besten Voraussetzungen dafür, dass **wir den anderen immer eine Nasenlänge voraus sind**. Und unsere **Klienten ebenfalls**.

Das Wichtigste

- ◆ **S + T = „Bollwerk“** für **Mandanten** in allen Angelegenheiten; speziell **gegenüber Behörden**
- ◆ Mandanten sollen **unbelastet** und **unbelästigt** ihren eigentlichen Aufgaben nachgehen können
- ◆ **S + T** setzt alle notwendigen Kommunikationsmittel ein
- ◆ **S + T** erbringt **Serviceleistungen**, die weit über das **klassische Angebot** hinausgehen
- ◆ Anderen **immer eine Nasenlänge voraus** zu sein erfordert **hohe Einsatzbereitschaft** und großes **Engagement**



Ein Beraterteam mit Herz und Hirn

Wir sind ein **dynamisches, schlagkräftiges Team**, das sich durch **hohe Flexibilität** auszeichnet. **Langjährige Erfahrung** und **umfassende Kompetenz** lassen uns auch komplexe Probleme zur vollsten Zufriedenheit unserer Kunden lösen.

Bei uns wird **Teamarbeit gelebt** und unsere Klienten spüren das auch. Die konstruktiv-freundschaftliche Art des Miteinander bestimmt Geist und Stil unserer Kanzlei.

Genauigkeit, Wirtschaftlichkeit und Termintreue sind für uns selbstverständlich. Schließlich sind das die **Grundlagen** für unseren **Erfolg** und den unserer Klienten.

Schnelligkeit ist wichtig. Die beste Dienstleistung ist wertlos, wenn sie zu spät kommt. Oftmals ist ein Zwischenstopp angebracht, um kurz die wesentlichsten Punkte gedanklich durchzugehen. Bei allem Tempo darf man sich nicht (in Fehler) hetzen lassen.

Ein von hohem Tempo geprägtes Arbeiten darf aber nicht dazu führen, dass Dinge „übersehen“ werden. Deshalb gibt es unter anderem auch **Checklisten**, wo man jederzeit nachschauen kann, ob **alles Notwendige** erledigt wurde.

Egal, wie **komplex** und **schwierig** eine **Materie** ist – die Kunst des Spezialisten besteht darin, dem Klienten die notwendigen Informationen **präzise und verständlich** zu übermitteln.

Wir verpflichten uns zu **kontinuierlicher Weiterbildung** und zur schnellen und verlässlichen Weitergabe von Information.

Unsere Informationen, beziehungsweise die Aufbereitung von Informationen, beruhen auf einer **exzellenten, lückenlosen und in allen Phasen nachvollziehbaren Dokumentation**. Deshalb muss **jeder einzelne Arbeitsschritt belegbar** sein. Stundenlanges Suchen nach einzelnen Zahlen ist unprofessionell und kostet Zeit und Geld.



Vertrauen ist gut, aber ...

Deshalb gibt es so etwas wie „**Qualitätskontrolle**“.

Bevor man eine Arbeit abgibt, muss man sich nochmals die wichtigsten Fragen stellen:

- Habe ich alles Wesentliche beachtet
- Habe ich alle Möglichkeiten ausgeschöpft
- Habe ich alles dokumentiert
- Sind meine Formulierungen „klientenfreundlich“ bezüglich Klarheit, Einfachheit und Verständlichkeit
- Was würde mir – wäre ich „Kunde“ dieser Dienstleistung – fehlen

Generelle „Spielregel“

Hat man beispielsweise ein **Einsparungspotential** gefunden, muss dieses dem Klienten auch **transparent** gemacht werden. So erhöht sich auch der jeweilige Nutzen der Dienstleistung. Zusätzlich dazu vermittelt der einzelne Mitarbeiter dem Klienten auch den **Wert** der erbrachten Dienstleistung. Das ist die beste **Basis** für **Weiterempfehlungen**.

Motive für unser Handeln sind **langfristiger Erfolg und Zufriedenheit** – sowohl für uns als auch für unsere Klienten.

Zufriedenheit erreicht man nur, **wenn alle Probleme des Klienten optimal gelöst sind**.

Nur transparente Lösungen (die vom Klienten auch verstanden werden!) **sind optimale Lösungen!**

Das Wichtigste

- ◆ **Dynamik, schlagkräftige Teamarbeit und Flexibilität** bestimmen unsere Arbeit
- ◆ **Genauigkeit, Wirtschaftlichkeit und Termintreue** sind **Grundlagen für Erfolg**. Für uns und unsere Klienten
- ◆ Unsere Informationen und deren Aufbereitung beruhen auf einer **exzellenten, lückenlosen und in allen Phasen nachvollziehbaren Dokumentation**
- ◆ Strukturierte Schnelligkeit und **Zwischenstopp**
- ◆ **Kontinuierliche Weiterbildung als Basis für „state of the art“**
- ◆ **Qualitätskontrolle** aller Arbeitsgänge, nach dem Motto **„Do it right the first time“**
- ◆ Unsere **Klienten** sollen **wissen, wie wir ihnen sparen helfen**. Diese **Transparenz steigert den Wert** der erbrachten **Dienstleistungen**. Das ist eine **entscheidende Voraussetzung für Weiterempfehlung**.



Was wir alles machen

Eine Steuerberatungskanzlei ist ein Informationsverarbeitungs-Unternehmen. Das betrifft den internen Inflow ebenso wie die Übermittlung mandantenspezifischer Informationen nach außen. Die **Information** für den **Klienten** unsere **oberste Maxime**.

Gemeinsam mit unseren Klienten **entwickeln wir** „maßgeschneiderte“ **Lösungen** und **Strategien** für jeden Bedarfsfall.

Unser Kerngeschäft umfasst

- Steuerberatung
- Steuerplanung und Steueroptimierung
- Buchhaltung
- Bilanzierung
- Lohnverrechnung
- Kalkulation
- Umgründungen

Gutachten

- Berechnung von Verdienstentgang und Unterhaltsansprüchen
- Sämtliche Expertisen im Zusammenhang mit dem Rechnungswesen
- Unternehmensbewertungen (Kaufpreisempfehlung, Verlassenschaft)

Prüfungen

- Jahresabschlussprüfungen (Wirtschaftsprüfungen)
- Sonderprüfungen (aktienrechtliche Gründungsprüfungen, etc.);
- Stiftungsprüfungen

Außerdem bieten wir

- Beratung bei arbeitsrechtlichen Problemen
- Sozialversicherungsberatung
- Sanierungsberatung
- Gründungsberatung;
- Beratung bei Unternehmensnachfolge
- Vertretung bei Behörden (Finanzstrafverfahren, Verwaltungsgerichtshof etc.)
- System- u. Prozessberatung (Investitionsrechnung, Budgets, internes Kontrollsystems etc.)



Einsatzgebiete als Sachverständige

- Kalkulation und Kostenrechnung
- Buchführung, Bilanzierung und Rechnungsabschluss
- Buch- und Rechnungsprüfung im allgemeinen
- Steuerberatung
- Wirtschaftsprüfung
- Unternehmensbewertung, Ertragsberechnung
- Rechnungswesen - Verschiedenes

Wir messen unseren Erfolg auch daran, dass uns unsere Klienten weiterempfehlen.

Was sie natürlich nur dann tun, wenn sie mit unserer Leistung zufrieden sind!

Das Wichtigste

- ◆ **Kontinuierliche und reibungslose Informationsverarbeitung und Infoweitergabe**, nach innen und außen
- ◆ **maßgeschneiderte Lösungen und Strategien, abgestimmt** auf jeden einzelnen Klienten
- ◆ **Die Weiterempfehlung** unserer zufriedenen Klienten ist ein **Parameter** für Erfolg



Wie's bei uns so läuft ...

Um unsere Dienstleistungen nachvollziehbar zu gestalten, legen wir zu Beginn unserer Geschäftsbeziehung gemeinsam mit dem Klienten fest, was wir alles tun sollen und was was kostet.

Wir **berechnen** unsere **Leistungen** dann - vereinbarungsgemäß - entweder **nach aufgewendeten Stunden oder pauschal**.

Wir machen uns schlau für unsere **Klienten**, sprechen gegebenenfalls mit deren Partnern und bilden uns dann eine eigene Meinung.

Wir sammeln Daten, Zahlen und Fakten und bieten unseren Klienten somit **nützliche Entscheidungshilfen** und zeigen **Einsparungsmöglichkeiten** auf.

Auf Basis einer gesonderten – genau definierten - Auftragserteilung **vertreten** wir unsere **Klienten vor den Behörden**.

Unsere Dienstleistungen sind so gestaltet, dass sich der Klient jederzeit auf das Ergebnis verlassen kann. Das gibt ihm die **Sicherheit**, die er sich berechtigter Weise erwartet.

Im Fall einer **Betriebsprüfung** müssen die von uns erarbeiteten Ergebnisse bedingungslos stimmen. Sonst wird dem Klienten im nachhinein vom Finanzamt „die Rechnung präsentiert“.

Unsere **Dienstleistungen** sind auf **mittel- bis langfristige Beratung** aufgebaut. Das gibt **Sicherheit**.

Daher ist es sinnvoll, unsere **Dienstleistungen detaillierter** zu gestalten und entsprechend zu verrechnen.

Vierteljährlich werden **Ausdrucke von Bilanzen und Saldenlisten** an unsere **Klienten** verschickt. Diese enthalten die **wichtigsten Kennzahlen**. Wenn unsere Klienten es wünschen, tun wir das auch per Internet.

Das Wichtigste

- ◆ **Transparente Honorargestaltung**, in Absprache mit Klienten
- ◆ Unsere **Dienstleistungen geben** Klienten **Sicherheit**, auch im Fall einer **Betriebsprüfung**
- ◆ Wir bieten nützliche **Entscheidungshilfen** und **Einsparungsmöglichkeiten**
- ◆ Unsere **Dienstleistungen** sind immer etwas detaillierter, weil sie auf **mittel- bis langfristiger Beratung** aufgebaut sind
- ◆ Unsere Klienten werden laufend mit **wichtigen Informationen** versorgt



Kostenlos informieren wir unsere Klienten

- In regelmäßigen **Rundschreiben** (Siart + Team News, etc.)
- Beim **Info Talk**
jährlich treffen sich Klienten und unser Team in ungezwungener Atmosphäre, um aktuelle Themen und Probleme abseits der Alltagshektik zu besprechen.
Bei diesen Veranstaltungen sind auch Freunde, Geschäftspartner und Familienmitglieder unserer Klienten herzlich willkommen.

Auf unserer Homepage (www.siart.at) gibt es die aktuellsten Informationen. Der Vorteil für unsere Klienten ist der geschützte „members only“-Bereich.

Das Wichtigste

- ◆ **Regelmäßige Rundschreiben**
- ◆ **jährlich Infotalk**
- ◆ **die aktuellsten Informationen gibt es auf unserer Homepage**



- **Generelle „Spielregeln“**

- **Fristen spielen eine zentrale Rolle!**
Ein wichtiges **Steuerungsinstrument** ist das **Fristenbuch**, in dem **sämtliche Abgabetermine** eingetragen werden. Die Basis für eine **lückenlose Terminkontrolle**.
Die **zeitgerechte** Weitergabe von **Information** ist unerlässlich, weil nur dadurch ein **reibungsloser Arbeitsablauf** gewährleistet ist.
- **Honorarangelegenheiten sind Chefsache!**
Grundsätzlich wird die **Höhe des Honorars** immer und **ausschließlich von der Geschäftsleitung** festgelegt. Aufgrund von Absprachen, Vereinbarungen und Erfahrungswerten.
Weil **unterschiedliche Dienstleistungen** oft eine **unterschiedliche Honorargestaltung** bedingen.

Wenden sich Klienten in Honorarangelegenheiten an den zuständigen **Sachbearbeiter**, dann muss dieser zwar **in der Lage** sein, seine **Dienstleistungen zu erklären**. Die **Bewertung der Dienstleistung** bleibt allerdings **ausschließlich** der **Geschäftsleitung** vorbehalten.

- **Reklamationen sind eine Chance!**
Beschwert sich ein Mandant, dann ist das eine **Chance für uns**, ganz **besonders** auf **seine** aktuellen **Anliegen einzugehen**; dies stellt eine Verbesserung unserer Servicequalität dar. Die Reklamation ist ein Ausdruck dafür, dass der Mandant mit uns reden will. Bei solchen Gesprächen ist es entscheidend, dass man „einen guten Draht“ aufbaut.
- Entscheidend für die Akzeptanz bei den Mandanten ist unser **schnelles, zielorientiertes Handeln**. Das ist die **Wurzel unserer Servicequalität**.

Wir messen unseren Erfolg auch daran, dass uns **unsere Klienten weiterempfehlen**.

Was sie natürlich **nur** dann tun, **wenn sie mit unserer Leistung zufrieden sind!**

Das Wichtigste

- ◆ **Fristen, Abgabetermine und Terminkontrolle**
- ◆ **Weiterempfehlung als Erfolgsparameter**
- ◆ **Honorarangelegenheiten sind in letzter Konsequenz Chefsache**
- ◆ **Reklamationen sind eine Chance für eine Verbesserung der Beziehung zum Mandanten!**
- ◆ **Servicequalität kann verbessert werden durch schnelles und zielorientiertes Handeln**



Wie wir Führung und Zusammenarbeit verstehen

Die **Verantwortung für das gemeinsame Ziel** bestimmt **unser Denken** und **Handeln**. Unsere Zusammenarbeit zeichnet sich aus durch

- ❖ Die persönliche Integrität jedes Einzelnen
- ❖ Zielorientiertes Engagement
- ❖ Transparenz unserer Leistungen
- ❖ Offenen Kommunikation nach innen und außen (z.B. mit Behörden)
- ❖ Den offenen Dialog mit unseren Klienten
- ❖ Eigenverantwortung
- ❖ Kompetenz
- ❖ Ehrlichkeit
- ❖ Offenheit
- ❖ Gegenseitigen Respekt
- ❖ Fairness
- ❖ Vertrauen
- ❖ Teamgeist

Die **Qualität unserer Arbeitsabläufe und unserer Organisation garantiert die Qualität der Leistungen**, die wir für unsere Klienten erbringen.

Unterm Strich
Besser beraten