



THOMAS GRAYKOWSKI

# LOTSE

Januar 2016

## In dieser Ausgabe:

Datenbestattung – Ruhe sanft, auch im Internet  
Haben Sie heute schon Ihre Mitarbeiter gelobt  
Mehr Netto vom Brutto  
Wirtschaftsastrologie- Der Griff nach den Sternen  
Home-Office – Spagat zwischen Familie und Beruf  
Servicequalität Erreichbarkeit



Viel Spaß beim Lesen  
Ihr Thomas Graykowski

## Datenbestattung – Ruhe sanft, auch im Internet

Xing, Twitter und Facebook gehören immer mehr zum Alltag. Wir chatten freigiebig über unser Liebesleben, laden auf Facebook Fotos in beliebiger Form von uns und anderen hoch. Wir tun unsere Meinung kund über Politik, Religion und Job. Im Internet scheint es keine Grenzen zu geben, wenn es um persönliche Daten, Vorlieben und Kritik geht.

Laut Branchenverband BITKOM hat **fast jeder Internetnutzer** bereits Daten und **Informationen** über sich im Netz **veröffentlicht**. Private Profile sind in sozialen Netzwerken besonders beliebt.

Was vielen nicht bewusst ist: Die **Standardeinstellungen** der Betreiber dieser sozialen Netzwerke sind so eingerichtet, dass alles auch über Suchmaschinen auffindbar ist. Diese persönlichen Daten sind dann nicht nur verbundenen Freunden, sondern der gesamten Internet-Gemeinde zugänglich.

Datenschützer greifen deshalb immer häufiger den **Schutz persönlicher Daten im Internet** auf. Führende Politiker – so auch Frau Merkel – sprechen bereits mit Facebook & Co, um **Datenmissbrauch** in den Griff zu bekommen. Ziel ist, jeder Nutzer soll jederzeit und eigenverantwortlich seine persönlichen Daten löschen oder löschen lassen können, in dem Fall zumindest die Daten, die er selbst ins Netz gestellt hat. Dies hat absolute Priorität.

Ein persönlicher Tipp: Überlegen Sie sich sehr genau, welche Daten Sie wirklich im Netz preisgeben wollen. Bedenken Sie, dass Daten jederzeit kopiert und woanders im Internet veröffentlicht werden können. Prüfen Sie sehr genau die **Privatsphäre-Einstellungen** der Betreiber sozialer Netzwerke und schaffen Sie zusätzlichen Schutz durch **Benutzernamen**, die keinen Rückschluss auf Sie möglich machen.

### Ein Recht auf Vergessen ist im Netz nirgendwo verbrieft.

Daten in das Netz einzustellen ist simpel. Sind persönliche Einträge, Fotos und Kommentare erst einmal drin und im Umlauf, ist es meist schwer, sie zu entfernen.

### Das Internet vergisst nie!

Stellen Sie sich vor, Sie sind selbst nicht mehr in der Lage, **Löschungen** der **persönlichen Daten** vorzunehmen. Welche Person Ihres Vertrauens hat denn außer Ihnen **Zugang zu den Profilen** oder gar zu den notwendigen Passwörtern. Ein gut organisiertes Unternehmen hat für diesen Fall eine Art **Notfall-Ordner**, also eine Zusammenstellung aller Zugangsdaten, die vertraulich hinterlegt sind.

In diesem Fall kann das **Löschen** oder **Vernichten** von Daten oder Datenträgern entweder selbst oder von einem Dienstleister vorgenommen werden. Vorher ist natürlich zu klären, welche Daten das Unternehmen „verlassen“ dürfen.

Stichwort: Aufbewahrungspflicht – Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung usw.

Im **professionellen** Bereich ist es auch immer wichtig, dass die **Löschvorgänge** durch **Nachweise, Zertifikate oder Reports** belegt werden können. Alles muss jederzeit nachvollzogen und dokumentiert sein. Hierfür gibt es für Unternehmen allein schon wegen der benötigten Zeit und der Menge der anfallenden Daten netzwerkfähige Softwarelösungen, Schredder oder Degausser (Magneten). Hardware basierte Datenlöschverfahren führen immer zur Zerstörung der Magnetplatten. Eine Weiterverwendung ist daher ausgeschlossen. Das löst allerdings nur das Problem für die **Daten auf dem PC** oder im **hausinternen Netz**.

Aber was ist mit den genannten Daten im **WorldWideWeb** bei Zalando, Otto, XING, Facebook und Co?

Wenn Sie als rechtmäßiger Nutzer nicht (mehr) da sind, um eine Löschung zu veranlassen, bleiben sie bestehen. Sie können gehackt, kopiert, von anderen eingesehen oder schlimmstenfalls **missbraucht** werden.

Für die **Privatsphäre** ist meist keine Vorsorge getroffen. Der beste Weg für Ihre Sicherheit ist es, den Personen zu vertrauen, die zu strenger Verschwiegenheit verpflichtet sind.

Die Person, mit der Sie regelmäßig und am häufigsten zu tun haben und über vertrauliche und höchstpersönliche Dinge sprechen, ist Ihr Steuerberater.

Warum sollten Sie für die **Bestattung Ihrer privaten Daten** nicht eine „zusätzliche Nachlassregelung“ wie auch Ihr persönliches Testament – das sich ja auch häufig versiegelt bei Ihrem Steuerberater befindet – formulieren.

Machen Sie Ihren Steuerberater zum **Datenvertrauten**. Übergeben Sie ihm eine versiegelte Liste Ihrer Passwortdaten mit dem Auftrag, wenn was passiert, die Liste zu öffnen und Ihre persönlichen Daten endgültig zu vernichten.

Machen Sie Ihren Steuerberater zum Datenbestatter und Sie können beruhigt schlafen. Und wenn Sie für Ihr Unternehmen noch keinen Notfall-Ordner haben, unterstützen wir Sie natürlich ebenfalls gern.







## Haben Sie heute schon Ihre Mitarbeiter gelobt – 7 Tipps für wertschätzendes Feedback

In Zeiten der „kooperativen“ Führung fangen viele Führungsseminare mit „Loben Sie mehr!“ an. Doch Loben alleine reicht natürlich auch nicht. Wichtig ist, dass Ihre Mitarbeiter wissen, **wie Sie ihre Arbeit sehen**.

**Richtig Feedback geben** ist eine besondere Kunst. Es ist aber die beste Methode, aufkommende Probleme **rechtzeitig** und in **vernünftiger Form** zu lösen.

**Die gute Nachricht:** Feedback Geben können Sie lernen. Eine gute Rückmeldung ist so konkret wie möglich und an Beispielen festgemacht. Mit diesen 7 Tipps gelingt es, Feedback so zu geben, dass es auch Ihren Mitarbeitern wirklich weiterhilft.

### 1. Feedback konkret formulieren

Positive oder negative Kritik ist notwendig um Ziele oder Arbeitsergebnisse zu besprechen, Missverständnisse zu klären und Bedürfnisse, Wünsche und Gefühle zielorientiert zu vermitteln. Was hat Ihr Mitarbeiter gut gemacht? Was ist nicht so gut gelaufen? **Konkrete Verbesserungsvorschläge** wirken besser als der „Rundumschlag“.

### 2. Ich – Botschaft

Oft bietet sich auch die Ich-Form an.

**Beispiel:** Nicht: „Frau Schneider, Sie waren in dem Gespräch mit unserem Großkunden nicht gut vorbereitet und haben seine Fragen nur ausweichend beantwortet!“

**Besser:** „Frau Schneider, ich hatte den Eindruck, dass Sie auf das Gespräch mit unserem Großkunden nicht gut vorbereitet waren. Ihre Antworten auf seine Fragen hätte ich mir konkreter gewünscht.“ Diese Aussage macht deutlich, was Sie als **Kritikgeber subjektiv annehmen** und ist keine generelle Kritik an der Person.

Die Kunst liegt in der **Trennung zwischen Person und Kritik**. Es geht darum, den Menschen zu mögen – oder zumindest zu respektieren – konkretes Verhalten aber zu kritisieren.

### 3. Immer unter vier Augen

Das gilt auch für **positive Kritik**. Bedenken sie, dass andere Mitarbeiter - die zufällig zuhören – auch meinen, etwas Tolles getan zu haben. Sie bekommen als Chef nicht immer alles mit. Vermeiden Sie durch **Vier-Augen-Gespräche**, dass sich andere zurückgesetzt fühlen.

### 4. Zeit nehmen

Eiserne Regel: Feedback nicht zwischen Tür und Angel. Geben Sie Ihrem Mitarbeiter die notwendige **Zeit das Gehörte zu „verdauen“**. Er ist ja - im Gegensatz zu Ihnen – nicht darauf vorbereitet. Schließlich wollen Sie mit dem Feedback eine **Änderung** seines Verhaltens **bewirken**.

Zeit für einen anderen hat auch immer etwas mit **Respekt** zu tun – Ihr Mitarbeiter wird sich eher auf den Inhalt Ihrer Kritik konzentrieren können, wenn er sich nicht persönlich angegriffen fühlt.

### 5. Vorbereitet sein

Unser Kurzzeitgedächtnis heißt nicht umsonst so: Mehr als 14 Tage sind nicht im Speicher.

Leider merken wir uns auch **schlechte Taten besser als gute...**

**Unser Tipp:** Führen Sie zur Vorbereitung von Feedbackgesprächen ein **Notizbuch**, in das Sie alles eintragen, was Ihnen bei den einzelnen Mitarbeitern auffällt – positiv oder negativ.

So haben Sie immer den Überblick und sehen den „ganzen“ Mitarbeiter. Und: Sie haben immer Beispiele, wenn Ihr Mitarbeiter sich rechtfertigt.

### 6. Feedback annehmen

Ihr Feedback wird am Besten angenommen, wenn auch Sie bereit sind, **Feedback von Seiten Ihrer Mitarbeiter anzunehmen**. Natürlich in der selben wertschätzenden Art.

Wenn Sie es schaffen, dass regelmäßiges Feedback in Ihrem Betrieb zur „Normalität“ und damit zum Teil Ihrer **Firmen-Kultur** wird, haben Sie für die Motivation Ihrer Mitarbeiter mehr getan als viele Ihrer Konkurrenten. Ein Vorteil, den Sie gerade bei der derzeitigen Arbeitsmarktsituation nutzen sollten.

### 7. Feedback ist Marathon – nicht 100 Meter-Lauf

Einmal im Jahr reicht nicht. Das Ziel ist, dass jeder Ihrer Mitarbeiter jederzeit weiß, wie Sie ihn und seine Arbeit sehen.

Ermuntern Sie Ihre Mitarbeiter auch untereinander auf die hier beschriebene Weise Feedback zu geben. Sie werden sehen, wie das die **Qualität Ihrer Zusammenarbeit** deutlich verbessern wird.

## Mehr Netto vom Brutto - 11 Gestaltungs-Bonbons, zur Gehaltsoptimierung

Gute Mitarbeiter finden und binden ist für jedes Unternehmen heutzutage eine Herausforderung. Und das Gehalt spielt natürlich eine Rolle. Wie können Sie punkten ohne selbst gleich Ihre Lohn- und Sozialversicherungsabgaben in schwindelerregende Höhen zu treiben? Wir stellen Ihnen hier **eine Auswahl der Möglichkeiten** zur **Nettolohnoptimierung** vor. Die Überschriften sind die „Schmankerln“, die Sie in einem Bewerbungs- oder Gehaltsgespräch anbieten können. Die konkreten Auswirkungen für Ihr Unternehmen und den Arbeitnehmer sind dabei auf jeden Fall in einer persönlichen Beratung vorab zu klären. Sprechen Sie uns an, wir berechnen gern Ihre Steuersparmöglichkeiten.

### 1. Eine Tankfüllung bis € 44,- monatlich

Wenden Sie einem Mitarbeiter jeden Monat einen **Waren- oder Tankgutschein** zu, fällt dafür keine Steuer an, wenn der Wert des Gutscheins nicht über 44 € im Monat liegt. Der Gutschein an einen Arbeitnehmer darf also beispielsweise nicht auf 46,70 € lauten. Denn ist die 44-Euro-Grenze überschritten, gilt die „**Alles-oder-nichts-Methode**“. Das bedeutet, bei Überschreitung um nur einen Cent ist der Gutschein voll steuerpflichtig.

### 2. Betriebsfeiern: Der Chef gibt (bis € 110,- pro Kopf) einen aus

Laden Sie die Angestellten zu einer Betriebsveranstaltung ein, so gilt der **Freibetrag** in Höhe von 110,00 € pro Arbeitnehmer. Begleitpersonen werden auf den Arbeitnehmer übertragen. Freibetrag bedeutet, dass alles was die Höchstgrenze von 110,00 € übersteigt auch erst der Lohnsteuer unterliegt. Hingegen war es in 2014 noch so, dass die gesamte Summe lohnsteuerpflichtig wurde.

Ein kleines Beispiel:

Arbeitgeber X veranstaltet eine jährliche Weihnachtsfeier. Kosten je Teilnehmer 125,00 €.

|                        | Rechtslage bis Ende 2014           | Rechtslage ab 01.01.2015          |
|------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| Kosten je Arbeitnehmer | 125 €                              | 125 €                             |
| Lohnsteuer             | Ja, bezogen auf 125 € (Freigrenze) | Ja, bezogen auf 15 € (Freibetrag) |

### 3. Gratulation, das haben Sie gut gemacht (Präsente bis € 60,-)

Aufmerksamkeiten sind **kleine Präsente** vom Arbeitgeber an den Arbeitnehmer, die einem rein betrieblichen Interesse zuzuordnen sind. Hierzu zählen zum Beispiel: ein Blumenstrauß, Pralinen, ein Buch oder eine CD. Die Voraussetzung für eine steuer- und abgabenfreie Zuwendung ist, dass das Präsent anlässlich eines **besonderen persönlichen Ereignisses** überreicht wird. Hier wären zum Beispiel eine Hochzeit, Geburtstag, ein Jubiläum oder eine bestandene Prüfung denkbar. Geschenke an Arbeitnehmer zu besonderen Anlässen waren bis Ende 2014 bis zu 40 € steuer- und abgabenfrei. Ab 2015 steigt der steuerfreie Wert für Aufmerksamkeiten auf 60 €.

### 4. Ihre Kinder sind versorgt und bis € 600,- jährlich übernehmen wir die Kosten dafür

Ab 2015 existiert ein sogenannter „**Zuschuss zur kurzfristigen Betreuung**“ für die Kinder der Mitarbeiter. Der Arbeitgeber darf hierfür 600 € im Jahr steuer- und abgabenfrei an seinen Arbeitnehmer gewähren, soweit die nachfolgenden Voraussetzungen eingehalten werden.

### Voraussetzungen:

1. Die Betreuung ist notwendig, da berufliche Umstände vorliegen wie zum Beispiel Fortbildung, Vertretung eines erkrankten Kollegen
2. Das Kind darf seinen 14. Geburtstag noch nicht gefeiert haben
3. Dieser Zuschuss wird zum ohnehin geschuldeten Arbeitslohn gezahlt.

Der Vorteil für den Arbeitnehmer besteht darin, dass keine Steuern und Sozialabgaben anfallen. Für den Arbeitgeber ist es vorteilhaft, dass im Gegensatz zur normalen Gehaltserhöhung kein Arbeitgeberanteil zur Sozialversicherung für diesen Bonus abzuführen ist.

### 5. Betriebliche Fortbildungen übernimmt die Firma komplett

Für interessierte Mitarbeiter, die sich gerne weiterbilden wollen, können Sie als Arbeitgeber tätig werden und Fortbildungen, die das betriebliche Interesse betreffen, steuer- und sozialversicherungsfrei anbieten. In dieser Situation profitieren Sie als Arbeitgeber, genauso wie der Arbeitnehmer.

### 6. Personalrabatte: Bei uns kaufen Sie bis € 1.080,- jährlich günstig ein

Stellen Sie sich vor: Sie sind Unternehmer und handeln mit Kleidung. Sie gewähren den Mitarbeitern Personalrabatte, um die Waren unentgeltlich oder verbilligt zu erwerben.

Dies stellt für den Arbeitnehmer einen **geldwerten Vorteil** dar. Berechnet wird dieser Vorteil nach dem folgenden Rechenschema:

Handelsüblicher Angebotspreis - 4% gesetzlicher Abschlag  
- Zuzahlung des Arbeitnehmers = **Geldwerter Vorteil**

**Achtung:** Erst wenn der Betrag von 1.080 € (Rabattfreibetrag) im Kalenderjahr überschritten wird, erfolgt eine Anrechnung als steuer- und sozialversicherungspflichtiger Arbeitslohn.

### 7. Bleiben Sie entspannt und genießen Sie bis zu € 500,- jährlich

Es besteht die Möglichkeit, Maßnahmen zu ergreifen, um den allgemeinen Gesundheitszustand und die betriebliche Gesundheitsförderung zu steigern. Dies ist bis zu einem Betrag von 500,00 € jährlich steuerfrei, wenn es im überwiegenden betrieblichen Interesse liegt. **Beispiele hierfür sind:** Massagen am Arbeitsplatz, gesundheitsfördernde Trainingsprogramme (Pilates Kurs).

### 8. Fahrtkostenzuschuss für Ihren täglichen Arbeitsweg

Der Arbeitgeber kann seinen Angestellten freiwillig einen Fahrtkostenzuschuss für die Wege zur Arbeit zahlen. Dieser Zuschuss unterliegt dann der pauschalen Lohnsteuer in Höhe von 15%. Der Zuschuss darf den Betrag nicht überschreiten, den der Arbeitnehmer als Werbungskosten geltend machen könnte.

An einem kleinen Beispiel lässt sich das besser verstehen:

Ein Arbeitnehmer fährt an 20 Tagen im Monat 40 km mit dem Auto zur Arbeit. Er könnte Werbungskosten in Höhe von 240,00 Euro pro Monat geltend machen. (20 Tage x 40 km x 0,30€)

Die Pauschalbesteuerung für den Arbeitgeber berechnet sich wie folgt:

|  |                |
|--|----------------|
| Bemessungsgrundlage                          | 240,00 €       |
| Pauschalsteuer 15 %                          | 36,00 €        |
| Solidaritätszuschlag 5,5%                    | 1,98 €         |
| Kirchensteuer 9%                             | 3,24 €         |
| <b>= Steuerbelastung für den Arbeitgeber</b> | <b>41,22 €</b> |

Somit trägt der Arbeitgeber die Kosten in Höhe von 240,00 € und 41,22 € pauschale Lohnsteuer. Für den Arbeitnehmer stellt es eine Fahrtkostenerstattung in Höhe von 240,00 € dar. Da es sich um betrieblich veranlasste Aufwendungen handelt, kann der Arbeitgeber sie auch als Betriebsausgabe geltend machen.



## 9. Wir versüßen Ihre Mittagspause bis zu € 6,10

Sie können die Mittagspause der Mitarbeiter versüßen: Ein **Restaurantscheck** ist ein bargeldloser Essenzuschuss, den der Arbeitnehmer in Form eines **Papierzettels mit einem Barcode** erhält. Der Grenzbetrag für 2015 beträgt 6,10 EUR pro Mahlzeit. Einlösen kann man diesen in der Regel in teilnehmenden Supermärkten, Restaurants und Bäckern. Aber Achtung: Für den Arbeitnehmer stellt dies einen Sachbezug dar.

## 10. Sie ziehen für uns um - die Kosten ersetzen wir

Der Arbeitgeber hat die Möglichkeit, dem Arbeitnehmer die **Umzugskosten** in Höhe der angefallenen Kosten steuerfrei zu ersetzen. Der Umzug muss hierbei **beruflich veranlasst** sein. Ersetzt werden können Speditionskosten, Reisekosten, Mietentschädigung und notwendige ortsübliche Maklergebühren. In der nachfolgenden Tabelle können Sie entnehmen, wie hoch die Umzugskostenpauschale ist. Diese wird bei sonstigen Umzugsauslagen geltend gemacht. Alle anderen Aufwendungen sind mit den tatsächlichen Kosten anzusetzen.

| Gültigkeit   | Betrag für Ledige | Betrag für Verheiratete |
|--------------|-------------------|-------------------------|
| Ab März 2015 | 730 €             | 1.460 €                 |

## 11. Gratis Telefonieren und Surfen mit unseren Geräten

Ihr Arbeitnehmer darf am Arbeitsplatz private Recherchen oder Telefonate mit den betrieblichen Kommunikationsgeräten erledigen. Wichtig dabei ist es, dass diese Geräte alle arbeitgebereigene Geräte sind, die dem Arbeitnehmer zur Nutzung überlassen werden.

**Ein kleiner Tipp:** Computerspiele sind nicht begünstigt, da der Arbeitgeber diese im Betrieb nicht einsetzt.

Übrigens: **Diese 11 Tipps sind nicht abschließend.** Weitere Möglichkeiten zur Gehaltsgestaltung erläutern wir Ihnen gern persönlich.

## Wirtschaftsastrologie- Der Griff nach den Sternen

### Aberglaube, Hokuspokus, esoterischer Quatsch? Oder steckt doch mehr dahinter?

Nun, ein Alexander der Große oder Ramses von Ägypten haben vor jeder großen Entscheidung ganz selbstverständlich ihren Astrologen zu Rate gezogen. Und sie waren erfolgreich, so erfolgreich dass man auch nach vielen hundert Jahren ihre Namen noch kennt.

Inzwischen ist die Astrologie wieder auf dem Vormarsch. Künstler, Politiker, ja selbst Fußballtrainer suchen Rat bei geschulten Astrologen. So wie Ernst Albrecht Vöhringer einer ist. Der gelernte Kaufmann mit jahrelanger Erfahrung als selbständiger Unternehmer im Holzfachhandel weiß wovon er redet, kennt die Sorgen Probleme und Nöte eines verantwortungsbewußten Unternehmers.

Zum Beispiel in der **Mitarbeiterführung**. Die Auswertung der **Sternenkonstellation** kann Erstaunliches zu Tage fördern- warum funktioniert dieses Team sehr gut, jenes eher schlecht? Passen die Talente und Fähigkeiten der Mitarbeiter zueinander, ergänzen sie sich oder konkurrieren sie eher? Wer wäre für diese oder jene Aufgabe besser geeignet? **Personalentscheidungen** erhalten so eine **neue Grundlage**, die Auswahl eines geeigneten Bewerbers auf eine Stellenausschreibung wird deutlich erleichtert.

Stehen größere Entscheidungen im Unternehmen an wie Verkauf, Expansion oder Umzug, leistet die Astrologie wertvolle Hilfe darin, den **passendsten Zeitpunkt** zu finden. Auch wenn dies oft bedeutet sich in ungewohnter Geduld zu üben, das Warten wird belohnt und zahlt sich aus.

Wobei die Belohnung weitaus mehr umfassen kann als nur das blanke Geld. Denn in einer Beratung bei Herrn Vöhringer erfahren Sie auch, wo Ihre ganz persönlichen Stärken liegen und wie Sie diese bestmöglich einsetzen. Sie erkennen **mögliche Energieräuber** und **Stressproduzenten** in Ihrer Umgebung und haben so gute Chancen diese auszuschalten oder zumindest zu minimieren.

Grundlage für all dies ist die Auswertung der Sternkonstellation mit **wissenschaftlichen Methoden**, so individuell und unverwechselbar wie ein Fingerabdruck, komplexer als eine Gleichung mit drei Unbekannten. Weshalb heutzutage prominente Persönlichkeiten wie Francois Mitterand oder Shirley Maclaine ihren ganz persönlichen Astrologen immer wieder ganz selbstverständlich zu Rate ziehen. Und für Wirtschaftsunternehmer aller Branchen, ob Einzelunternehmer oder Chef von Groß-Unternehmen deutschlandweit, Ernst Albrecht Vöhringer zum Unternehmensberater der ersten Wahl geworden ist.

### Ernst Albrecht Voehringer

Wirtschaftsastrologie  
Ziegelhaldenstr. 22  
72666 Neckartailfingen

info@ernstvoehringer.de  
www.ernstvoehringer.de



ERNST ALBRECHT VÖHRINGER





## Home-Office – Spagat zwischen Familie und Beruf

### Der Heimarbeitsplatz als Treiber für eine flexible Arbeitswelt!

Die Stanford University führte einen Versuch mit Angestellten eines Callcenters durch. Neun Monate lang arbeiteten diese im Home Office - ihre Arbeitsleistungen wurden gemessen. Ergebnis: Im Vergleich zu ihrer Zeit im Büro waren sie **um 13 Prozent produktiver**. Sie waren außerdem seltener krank und deutlich zufriedener mit ihrer Arbeit. Dass klingt doch für jeden Arbeitgeber verlockend.

Zeitdruck, zu viel Arbeit und mangelnde Anerkennung belasten Mitarbeiter. Laut einer Krankenkassenstudie verringert **ein Drittel die Belastung durch ein Home Office**. Ist das nicht ein Argument für den Heimarbeitsplatz?

Und: Eine Umfrage des Instituts für Betriebliche Mitbestimmung bei mehr als 1 000 Betriebsräten hat zudem gezeigt, dass in Deutschland die Arbeitgeber immer noch nicht sehr familienfreundlich sind. Nur rund zehn Prozent der Unternehmen fördern Mitarbeiter mit Kindern und beschränken sich aber dabei in erster Linie leider nur auf flexible Arbeitszeiten und Teilzeitregelungen. Dabei könnte eine familienfreundliche Personalpolitik der Firma durchaus Kosten sparen und zudem **den Fachkräftemangel erheblich verringern** - so die Befragten. Noch immer nicht überzeugt?

Obwohl wir im 21. Jahrhundert leben und die Menschen sowohl technisch als auch kulturell selbstverständlich in der Lage sind, zeitlich und räumlich flexibel zu arbeiten, glauben die **meisten Führungskräfte** noch immer an die **gute alte Präsenzkultur**. Natürlich gibt es Branchen, beispielsweise in der Gastronomie oder Bauhandwerk bei der die Mitarbeiter nur vor Ort arbeiten können. Doch wird das Home-Office auch dort wo es faktisch möglich wäre von vielen Unternehmen nur als eine Art **notwendiges Übel** toleriert – aber noch lange nicht als **selbstverständlich respektiert**.

Dabei gibt es gute Gründe für den Heimarbeitsplatz: 86% der Arbeitnehmer nennen die **bessere Vereinbarkeit von Arbeit und Familie** als Hauptgrund für den ausgelagerten Arbeitsplatz. Der damit verbundene Vorteil von **zeitlicher Flexibilität** ist für 79% der maßgebende Grund. Und fast zwei Drittel sehen den Wegfall des Arbeitsweges und damit die gewonnene Zeit als einen Vorteil an. Ebenfalls für zwei Drittel liegt der Hauptgrund für die Arbeit von zu Hause aus in der **höheren Zufriedenheit** mit ihrer Arbeit. Die geringere Kontrolle durch Kollegen und Vorgesetzte spielt dagegen keine Rolle.

Natürlich gibt es auch skeptische Einschätzungen: So sagen 57% der Arbeitnehmer, dass sich die Arbeit im **Home-Office mit der Freizeit stark vermischt**. 46% sind der Meinung, dass die Arbeit im Home Office zur sozialen Isolation führt.

Auf Arbeitgeberseite sind 79% der Meinung, dass die Arbeit von zu Hause die Mitarbeiter flexibler und damit zufriedener macht und dazu führt, die Mitarbeiter an das Unternehmen zu binden. Dennoch **fördern nur 27% der Unternehmen aktiv** eine Arbeit im Home Office.

Dabei müssen natürlich die Grundvoraussetzungen für eine Implementierung einer Home-Office-Kultur gegeben sein:

1. Vertrauenskultur
2. flexible Vertrauensarbeitszeit
3. EDV-gestützte Arbeitsabläufe

Sicherlich sind dabei die Vertrauenskultur und die Vertrauensarbeitszeit in manchen Köpfen auf der Arbeitgeber- als auch Arbeitnehmerseite ein Kulturschock. „**Zählst Du die Minuten noch oder**

**vertraust Du schon**“ ist dabei sicherlich selbsterklärend. Notwendig für ein Home Office sind dabei auch die auf diese **Prozesslandschaft** ausgerichteten Arbeitsabläufe. Sicherlich ist die Cloud förderlich für eine flexiblere Arbeitswelt mit Integration von Heimarbeitsplätzen. Dadurch wird erst eine bessere Form der Collaboration ermöglicht. Der unkomplizierte Zugriff auf die notwendigen papierlosen Daten von überall und zu jeder Zeit muss in einem **solchen System gewährleistet** werden.

Wer sich mit dem Thema weiter auseinandersetzen möchte kann sich bei der Initiative „**Erfolgsfaktor Familie**“ des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend unter: [www.erfolgsfaktor-familie.de](http://www.erfolgsfaktor-familie.de) informieren!



Eine gute Anlaufstelle sind sicherlich auch die **Steuerberatungskanzleien im delfi-net**, die hier schon viele Erfahrungen gesammelt haben. Die Branche gilt seit je her als Vorreiter für innovative Arbeitszeitmodelle.



Und an alle, die dann noch immer bezweifeln, dass Freiraum und Selbstverantwortung Mitarbeiter zufriedener und gleichzeitig produktiver machen: Einfach ausprobieren! Frei nach dem Motto: **Alle sagten: „Das geht nicht.“ Dann kam einer, der wusste das nicht, und hat es einfach gemacht!**



## Servicequalität Erreichbarkeit – 8 Tipps wie Sie die Kommunikation kundenorientiert gestalten

Stellen Sie sich bitte kurz vor, ein potenzieller Kunde ruft jetzt in Ihrer Firma an und Sie sind nicht da. Wie sieht das Serviceerlebnis aus? Wie oft läutet das Telefon, bis jemand abhebt; welche Musik läuft in der Warteschleife; wie freundlich ist die begrüßende Stimme; wie kompetent wird das Anliegen aufgenommen; und wann erhält der Kunde den zugesicherten Rückruf?

Ist Ihr Kunde anschließend begeistert, gelangweilt zufrieden oder gar abgeschreckt? Gute Erreichbarkeit und kundenorientierte Kommunikation sind zentrale Zufriedenheitsfaktoren, die Ihnen Geschäft bringen oder es verhindern.

Mit diesen 8 Tipps gelingt Ihnen die Umsetzung:

**1. Telefonisch erreichbar sein.** Ein Kunde der anruft, möchte sein Anliegen zügig loswerden können. Läutet das Telefon öfter als 3x entsteht bereits Ungeduld und bei jedem weiteren Läuten wächst der Unmut. Deshalb gilt: alle Telefone sind besetzt (wer nicht am Platz ist, leitet um), nach dem 2. Läuten wird mit einem Lächeln abgehoben. Ist der gewünschte Ansprechpartner nicht erreichbar, wird Hilfe angeboten, z.B. so „Kann ich (oder ein anderer) Ihnen in der Zwischenzeit weiterhelfen oder darf ich einen Rückruf notieren?“. Befinden sich alle Mitarbeiter in einem Meeting, dann achten Sie darauf, dass der Anrufbeantworter eingeschaltet ist (dazu gleich mehr in Tipp 3).

**2. Aktuelle Durchwahlnummern.** Wenn Sie Durchwahlnummern nach außen kommuniziert haben, ist natürlich besonders darauf zu achten, dass diese auch besetzt und gültig sind. Hebt niemand ab, glaubt Ihr Kunde möglicherweise noch, dass es Ihr Unternehmen gar nicht mehr gibt.

**3. Professionelle Mailboxansprache.** Menschen sprechen nicht gern auf den Anrufbeantworter. Und die „falsche“ Ansage verstärkt den Auflegereflex. Wenn die Ansprache mit „Leider...erreichen Sie uns außerhalb...“ beginnt, legen die meisten sofort auf und warten das Ende nicht ab. Überlegen Sie sich, wie Sie Ihren Kunden positiv überraschen können. Wie wäre es mit „Schön dass Sie anrufen. Morgen starten wir wieder frisch für Sie in den Tag. Unser Piepmatz nimmt Ihr Anliegen gern entgegen und zwitschert uns gleich um 8 Uhr Ihre Nachricht.“

**4. Faxgeräte.** Sie sind schon etwas aus der Mode gekommen, doch in einigen Unternehmen werden sie noch gerne genutzt. Deshalb sollten Sie darauf achten, dass Sie auch über Fax erreichbar sind. So geben Sie Ihren Kunden, die mit Mails und Co etwas auf Kriegsfuß stehen, eine Möglichkeit Sie zu erreichen.

**5. Versprechen halten und Rückruf anbieten!** Machen Sie keine leeren Versprechen und rufen Sie umgehend zurück, wenn Sie wieder im Haus sind. Gehen Sie dabei noch einen Schritt weiter und bieten Sie grundsätzlich einen konkreten Rückruftermin als Service an. So vermeiden Sie unnötige und für beide Seiten meist lästige Mehrfachversuche. Gleichzeitig signalisieren Sie damit, dass das Kundenanliegen zeitnah bearbeitet wird und Sie sicher zurück rufen. Ihr Kunde wird diesen Service in guter Erinnerung behalten und gern wieder bei Ihnen anrufen.

**6. Nerv tötende Warteschleifen.** Jeder kennt Sie und fängt an mit den Augen zu rollen, wenn er selbst in einer Warteschleife landet. Warteschleifen werden grundsätzlich als lästig empfunden und die Angst vor dem Buchbinder Wanninger-Effekt sitzt tief. Deshalb bieten Sie lieber einen Rückrufservice wie in Punkt 5 erwähnt an. Wenn Sie auf Grund hohen Telefonaufkommens auf Warteschleifen nicht verzichten können, gestalten Sie diese Zeit zumindest kurzweilig mit

Gute-Laune-Musik (z.B. statt „Für Elise“-Gebimmel von Balu der Bär „Probiert mal mit Gemütlichkeit“ aus dem Dschungelbuch).

**7. Kontaktaufnahme per Mail.** Die erste Anfrage, Bestellungen oder auch Beschwerden werden heute überwiegend per Mail angefragt. Stellen Sie durch persönliche oder sprechende Mailadressen sicher, dass die Anfragen gleich beim richtigen Ansprechpartner ankommen. Umso schneller können die Mitarbeiter reagieren. Spätestens am nächsten Arbeitstag, besser innerhalb 4 Stunden sollte der Kunde von Ihnen hören. Verzichten Sie auf nichtssagende Mailadressen wie info@, service@, kontakt@.

**8. Nutzen Sie soziale Medien.** Die Kunden bekommen durch die sozialen Medien wie facebook, Twitter oder Blogs weitere Kanäle, wie Sie mit Ihnen in Kontakt treten können. Senden Sie auch hier positive Signale aus. Reaktionszeiten in Echtzeit gehören hier zum guten Ton (oder zumindest innerhalb 1 Stunde). Häufig werden diese Kanäle auch genutzt, um die Unzufriedenheit mit einer Leistung auszudrücken. Deshalb müssen Sie, wenn Sie in den sozialen Medien vertreten sind immer verfolgen, was Kunden über Sie schreiben und auf positive wie auch negative Statements schnell und professionell antworten und Stellung dazu nehmen.



### Dementi zum Artikel der letzten Ausgabe: Kreditumschuldung – jetzt oder nie

Eine Bank hat uns darauf aufmerksam gemacht, dass die Bank auch dann eine Vorfälligkeitsentschädigung berechnen kann, wenn Sie Ihre Immobilie verkaufen bzw. die Bank Ihnen kein neues Darlehen geben möchte.

Wir danken für das aufmerksame Lesen und entschuldigen uns für unser Versehen.

## Glossarium Tributum

### Zeit ein Apfelbäumchen zu pflanzen

Der Wettbewerb um den frühesten Rückblick auf das Jahr 2015 ist schon wieder in vollem Gange. Im Internet gibt es die ersten Rückblick-Seiten und demnächst starten ARD, ZDF & Co eine Sendung nach der anderen. Es geht um Ereignisse aus Politik, Sport, Wirtschaft und Kultur. Dramatische Bilder werden uns berühren und Menschen werden ihre Geschichte noch einmal erzählen.

Keine Frage, es lohnt sicher, die wichtigsten Ereignisse und Menschen noch einmal Revue passieren zu lassen. Der Terror des I.S. in Paris - Im Januar Charlie Hebdo, die Anschlagsserie im November... Die Affäre um das „gekaufte“ Sommermärchen und die Abgas-Schummelei von VW. Die Flüchtlingswelle, von der noch nicht klar ist, wie genau sie sich auf uns auswirken wird.

Ereignisse und Menschen auf der ganzen Welt beeinflussen uns hier direkt oder zumindest indirekt.

Nehmen Sie doch das Jahresende aber auch einmal zum Anlass, einen ganz eigenen, individuellen Rückblick zu machen. Wer oder was war in Ihrem persönlichen Umfeld wichtig? In Ihrer Familie, im Büro oder Betrieb, im Sportverein oder in Ihrer Stadt? Gab es neue, spannende Projekte und Veränderungen oder war das Jahr eher ruhig?

**Und besonders:** Wie soll denn Ihr Jahr 2016 eigentlich aussehen? Damit sind nicht nur die guten Vorsätze gemeint. Planen Sie doch einmal mit Ihrer Familie konkret. Was soll anders werden? Und wie

bekommen Sie das gemeinsam hin? Was war gut und soll weiter so bleiben? Ein offener Meinungs austausch in gemütlicher Umgebung, bei dem alle Teilnehmer gegenseitig ernst genommen werden, vermeidet so manchen „Weihnachtskrach“ und bietet die Chance, die gesammelten Kräfte im neuen Jahr auf gemeinsame Ziele auszurichten. Und im Betrieb tun Sie dasselbe auch mit Ihren Partnern und Mitarbeitern. Sie werden sehen, was das für Energien frei setzen kann!

Die großen Dinge der Welt können wir nur sehr bedingt beeinflussen. In unserem persönlichen „Dunstkreis“ aber können wir viel bewegen!! Überlegen Sie welches „Apfelbäumchen“ sie in 2016 pflanzen wollen. **In diesem Sinne wünschen wir Ihnen, Ihren Familien und Mitarbeitern ein entspanntes Weihnachtsfest und Alles Gute!**

### BLOGPUNKT UNTERNEHMER

Blog des delfi-Netzwerks

#### Unternehmen - Steuern - Gestalten

Unter diesem Motto geben wir in diesem Blog engagierten Unternehmern Informationen, Tipps und Gestaltungshinweise, wie sie ihren Unternehmeralltag besser gestalten können.

[www.blogpunkt-unternehmer.de](http://www.blogpunkt-unternehmer.de)



Die Mandantenzzeitung Lotse ist ein Gemeinschaftsprojekt des delfi-net Netzwerk zukunftsorientierter Steuerberater

Über 70 Kanzleien haben sich bundesweit in diesem Netzwerk zusammengeschlossen, um Erfahrungen auszutauschen und Kompetenzen für die Mandanten zu bündeln.



#### Impressum:

Herausgegeben als Gemeinschaftsarbeit der delfi-net Steuerberatungskanzleien  
Copyright: delfi-net - Netzwerk zukunftsorientierter Steuerberater - [www.delfi-net.de](http://www.delfi-net.de)  
Gestaltung: Erwin Hamatschek

#### Fotos:

Seite 1 / © 03A15039 / Ingimage - Seite 2 / © 03C06265 / Ingimage  
Seite 3 / © Kurhan - Fotolia - Seite 4 / © 02F03246 / Ingimage  
Seite 5 / © 03C06296 / Ingimage - Seite 5 / © Ernst Albrecht Vöhringer  
Seite 6 / © 03B66739 / Ingimage - Seite 7 / © 03A12832 / Ingimage  
Seite 8 / © ING\_19069\_01061 / Ingimage

#### Hinweis:

Der Inhalt ist nach bestem Wissen und dem aktuellen Kenntnisstand erstellt worden.  
Haftung und Gewähr sind ausgeschlossen, diese bleiben der Einzelberatung vorbehalten.



THOMAS GRAYKOWSKI

**Thomas Graykowski**  
Steuerberater

Schultheiß-Köhle-Str. 1  
71636 Ludwigsburg

T + 49 (0) 7141 | 47218-0  
F + 49 (0) 7141 | 47218-15  
E [info@gp-steuerberater.de](mailto:info@gp-steuerberater.de)  
W [www.gp-steuerberater.de](http://www.gp-steuerberater.de)