Tutas

Praxishandbuch für Steuerfachangestellte 2.0

Praxishilfe für den Berufsalltag

3. Auflage

nwb E-BOOK

www.nwb.de

Praxishandbuch für Steuerfachangestellte 2.0

Praxishilfe für den Berufsalltag

Von Mario Tutas, Steuerberater

unter Mitarbeit von
Sönke Arendt, B. A., StB
Mentor Grapci
Anika Hildebrand
Ingo Kruse, Dipl.-Betriebswirt (FH), StB, WP
Christian Lange
Michael Schick
Marcel Schütt
Sabine Schütt

3., aktualisierte Auflage

nwb

ISBN 978-3-482-**65963**-8
eISBN 978-3-482-01801-5

3., aktualisierte Auflage

© NWB Verlag GmbH & Co. KG, Herne 2015
www.nwb.de

Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Buch und alle in ihm enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Mit Ausnahme der gesetzlich zugelassenen Fälle ist eine Verwertung ohne Einwilligung des Verlages unzulässig.

Satz: PMGi Agentur für intelligente Medien GmbH, Hamm
Druck: Stückle Druck und Verlag Ettenheim

VORWORT

Liebe Leser,

mit großer Freude darf ich Sie zur Fortsetzung des Praxishandbuches für Steuerfachangestellte begrüßen. Auch in der Neuauflage verfolgen wir weiterhin das Motto „aus der Praxis für die Praxis“ und haben daher überwiegend Steuerfachangestellte als Autoren verpflichtet. Da es ein Buch für Kollegen auf Augenhöhe ist, haben wir uns erlaubt, Sie, liebe Leser, im Folgenden zu duzen.

Mein Name ist Mario Tutas und ich bin Steuerberater und Partner der TKP Tutas, Kruse & Partner Steuerberatungsgesellschaft (www.tkp.de). Mein Team hat mit großem persönlichen Einsatz dieses Buch für dich geschrieben. Wir haben dabei versucht, nicht zu viele theoretische Ansätze zu vermitteln, sondern praktische Lösungsansätze für die Aufgaben von Steuerfachangestellten zu geben, da das Steuerrecht im stetigen Wandel ist. Du kannst dich entscheiden, ob diese Lösungsansätze für dich umsetzbar sind oder nicht. Verstehe das Buch deshalb wie einen großen Baukasten, aus dem du dir die Gegenstände entnimmst, die dir gefallen.

Zusammen mit dem NWB Verlag haben wir die Notwendigkeit zur Aktualisierung des vorhandenen Praxishandbuches gesehen. In der Fortsetzung reagieren wir unter anderem auf die geänderten gesetzlichen Regelungen und die daraus resultierenden Änderungen in der Praxis. Außerdem haben wir natürlich auch unsere internen Prozesse weiterentwickelt und optimiert. Wir haben das Handbuch somit um neue Checklisten und Arbeitshilfen ergänzt.

In unserer Kanzlei hat sich auch in Sachen Digitalisierung viel getan. Wir haben einen Großteil unserer Prozesse umgestellt und somit für das digitale Zeitalter bereit gemacht. Wir haben für dich und deine Kanzlei ein Paket zusammengestellt, mit dem ihr ab sofort digital durchstarten könnt! Das Paket enthält Anwendungshilfen und Erklärungen zu den gängigen Microsoft-Office-Programmen. Dazu gehören: Microsoft Teams, Microsoft OneNote, Microsoft ToDo, Microsoft Forms und Microsoft Bookings. Außerdem erhältst du Anwendungshilfen und einen Überblick über die Funktionen von DATEV Unternehmen online sowie DATEV Auftragswesen online. Zugriff auf den Kurs erhältst du unter www.tkp.de/praxishandbuch.

Nach wie vor kommt den Steuerfachangestellten eine immer größere Rolle in Steuerkanzleien zu. Die Zusammenarbeit zwischen Kanzlei und Mandant ist erheblich von der Arbeitsleistung der Steuerfachangestellten abhängig. Als Steuerfachangestellter hast du eine der schwierigsten Ausbildungen hinter dich gebracht. Nun gilt es, dieses erworbene Wissen zielgerichtet einzusetzen. Hierbei braucht auch die Kanzleileitung die Mitwirkung ihrer Steuerfachangestellten. Denn auch der beste Steuerberater wird ohne qualifizierte Mitarbeiter keine erfolgreiche Kanzlei führen. Das mache dir bewusst. Du vertrittst immer die gesamte Kanzlei mit dem, was du täglich erledigst.

Dieses Buch vermittelt auch Lösungen, für die du sicher die Zustimmung der Kanzleileitung benötigst. Hole diese immer ein, wenn du Prozesse umstellen möchtest. In der Regel wird die Kanzleileitung dankbar sein, dass du dir Gedanken zur Verbesserung der Arbeitsqualität der Kanzlei machst. Du wirst ebenfalls feststellen, dass es große Freude bereitet, an der Verbesserung des Kanzleiablaufs mitzuwirken.

Nun möchte ich dir gern das Autorenteam vorstellen (in alphabetischer Reihenfolge):

Name:	Sönke Arendt
Berufsbezeichnung:	Steuerberater
Zuständig bei TKP für:	Teamleiter, Jahresabschlüsse
Erstelltes Kapitel:	Betriebsprüfung, Rechtsbehelfe

Name:	Mentor Grapci
Berufsbezeichnung:	Feel-good-Manager
Zuständig bei TKP für:	Büromanagement
Erstelltes Kapitel:	Sekretariat und Büromanagement

Name:	Anika Hildebrand
Berufsbezeichnung:	Steuerfachangestellte
Zuständig bei TKP für:	Finanzbuchhaltung, Jahresabschlüsse
Erstelltes Kapitel:	Finanzbuchhaltung und Jahresabschluss (intern und Praxishilfen)

Name:	Ingo Kruse
Berufsbezeichnung:	Wirtschaftsprüfer, Steuerberater
Zuständig bei TKP für:	Partner, Wirtschaftsprüfung
Erstelltes Kapitel:	Jahresabschluss (Fragenteil)

Name:	Christian Lange
Berufsbezeichnung:	Steuerfachwirt, Steuerfachangestellter
Zuständig bei TKP für:	Steuererklärungen, Jahresabschlüsse
Erstelltes Kapitel:	Steuererklärungen, weitere Anträge

Name:	Michael Schick
Berufsbezeichnung:	Steuerfachangestellter
Zuständig bei TKP für:	Finanzbuchhaltung, Steuererklärung, Jahresabschlüsse
Erstelltes Kapitel:	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess, interne Prozesse

Name:	Marcel Schütt
Berufsbezeichnung:	Bachelor of Arts (Steuerrecht), Steuerfachangestellter
Zuständig bei TKP für:	Finanzbuchhaltung, Steuererklärung, Jahresabschlüsse
Erstelltes Kapitel:	Karriere/Fortbildungsmöglichkeiten, Neuaufnahme Mandant, Mandatsbeendigung, neuer Mitarbeiter

Name:	Sabine Schütt
Berufsbezeichnung:	Steuerfachangestellte, zertifizierte Lohn- und Gehaltsbuchhalterin (IFU/IWIST)
Zuständig bei TKP für:	Lohnbuchhaltung
Erstelltes Kapitel:	Lohnbuchhaltung

Name:	Mario Tutas
Berufsbezeichnung:	Steuerberater
Zuständig bei TKP für:	Partner, Unternehmensberatung, Kanzleicoach
Erstelltes Kapitel:	Vorwort, Konzeption Buch

Du siehst, eine bunte Mischung – vom Steuerfachangestellten bis zum Wirtschaftsprüfer. Jeder hat seinen eigenen Schreibstil, den wir bewusst unverändert gelassen haben.

Ich möchte mich bei meinen Mitarbeitern und meinem Partner für ihre tolle Leistung bedanken. Es macht mich sehr stolz, ein solches Team zu haben!

Abschließend noch ein Hinweis: Wir arbeiten in unserer Kanzlei mit der DATEV als Softwareanbieter. Soweit es hier technische Hilfen gibt, haben wir darauf verwiesen. Ich bin mir aber sicher, dass auch andere Anbieter gleichwertige Hilfen anbieten.

Nun wünsche ich dir viel Spaß mit diesem Praktikerbuch.

Cuxhaven, April 2021 Mario Tutas

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort V
Inhaltsverzeichnis IX
Abkürzungsverzeichnis XIX

A. Interne Prozesse 1

I. Neuaufnahme Mandant 1
II. Mandatsbeendigung 9
1. Mandatsbeendigung durch Mandanten 9
1.1 Gründe 9
1.2 Vorgehensweise nach Kündigung 9
1.3 Zurückbehaltungsrechte prüfen 9
1.4 Herausgabe der Mandantendaten 10
1.5 Verabschiedung Mandant 10
2. Mandatsbeendigung durch den Steuerberater 11
2.1 Durchführung Niederlegung Mandat 11
2.2 Vorlagen 12
III. Das Sekretariat 14
1. Umgang mit Mandanten 14
1.1 Telefonischer Kontakt 15
1.2 Gesprächsvorbereitung – Gesprächsnotiz 16
1.3 Rückrufgarantie 17
2. Persönlicher Umgang mit Mandanten und Beschwerden 17
2.1 Wartende Mandanten und Terminplanung 18
2.2 Fazit 19
3. Organisation des Postein- und Postausgangs 19
4. Arbeits- und Büromaterial 20
5. Allgemeine Aufgaben und Verwaltungstätigkeiten 20
IV. Umgang mit Kollegen 22
V. Umgang mit Dritten 25
VI. Schriftverkehr 27
VII. Fort- und Weiterbildung 31
1. Bilanzbuchhalter 31
2. Steuerfachwirt 32
3. Bachelor of Arts 33
4. Steuerberater 34
5. Wirtschaftsprüfer 36
VIII. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) 40
1. Was ist unter einem KVP zu verstehen? 40
2. KVP als fester Bestandteil der Kanzleiprozesse 40

3. Vorlage Vorschlagsbogen 41
4. Verantwortlichkeit 43
5. Tag der Ideen 43
6. Offene Fehlerkultur 44

IX. Neuer Mitarbeiter 45
1. Einrichtung Arbeitsplatz 45
2. Mentor 46
3. Feedback 46
4. Meilensteine 46
5. Beendigung Probezeit 46
6. Vorlagen 47
7. Vereinbarungen von Meilensteinen während der Probezeit 51

X. Mitarbeiteraustritt 52

B. Leistungsprozesse und Praxishilfen 54

I. Finanzbuchhaltung 54
1. Strukturierung der Buchführung 54
1.1 Interne Einrichtung der Buchhaltung 54
1.2 Kontrolle der Stammdaten 55
1.3 Erste Schritte der Arbeitsabläufe mit dem Mandanten 56
1.4 Optimierung der Buchhaltung 57
2. Buchführung 58
2.1 Strukturen und Checklisten 58
2.2 Belegprüfung 59
2.3 Arbeitsabläufe 59
2.4 Buchungsanweisung 61
3. Abschließende Arbeiten 61
3.1 Kontrolle der Buchhaltung 61
3.2 Auswertungen 62
3.3 Fakturierung und ZMA 63
3.4 Archivierung der Unterlagen 63
3.5 Dezember-Buchhaltung 64
4. Besonderheiten 64
4.1 Wiederkehrende Buchungen 64
4.2 Ausziffern der Konten 65
4.3 Unterjährige Abgrenzung 65
4.4 Korrektur Buchungsmonate 66
4.5 Abstimmung und Feedback 66
5. Übermittlung der Daten an Dritte 67
6. Steuerbescheide und Rückfragen 67
7. Darf es vielleicht etwas mehr sein? 68
7.1 Steuerhochrechnung 68
7.2 Unternehmensplanung 69

7.3 Branchenvergleich 69
7.4 Besuch beim Mandanten 69
7.5 Kassencheck 70
7.6 Umfinanzierung 71
8. Zeitmanagement 71
9. Praxishilfen 72
9.1 Buchführungsprozess-Checkliste 72
9.2 Checkliste Buchhaltung Dezember 86
9.3 Bankauswertungen – Checkliste 94
9.4 Buchführung – Qualitätsnachweis 98
9.5 Umsatzsteuer-Voranmeldung 100
9.6 Soll-Ist-Versteuerung 100
9.7 Kleinunternehmer (§ 19 UStG) 101
9.8 Unternehmensgründung 101
9.9 Unentgeltliche Wertabgaben 102
9.10 Anlagenbuchführung 103
9.11 Betriebsausgaben 103

II. Lohnbuchhaltung 105
1. Einrichtung eines Neumandats 105
1.1 Datenübernahme vom vorherigen Steuerberater möglich 105
1.2 Neueinrichtung erforderlich 105
2. Die laufende Lohnbuchhaltung 106
2.1 Personalfragebogen 106
2.2 Der Arbeitsvertrag 107
2.3 Lohnsteuerabzug und Identifikationsnummer 108
2.4 Sozialversicherungsnummer und -beiträge 110
3. Praxishilfen 112
3.1 Personalfragebogen 112
3.2 Ausfüllhilfe zum Personalfragebogen 114
3.3 Antrag auf Befreiung von der Rentenversicherungspflicht 115
3.4 Antrag auf Elternzeit 116
3.5 Kündigung 117
3.5.1 Muster zur Kündigung eines Arbeitsverhältnisses 117
3.5.2 Kündigungsfristen Arbeitgeber 118
3.6 Kurzfristige Beschäftigung 120

III. Jahresabschluss/EÜR 121
1. Organisation 121
2. Erinnerung in Outlook – Alternativen 122
3. Dokumentation bei der Erstellung 122
4. Erste Schritte bei der Abschlusserstellung 123
5. Unterschiede JA und EÜR 124
6. Praxishilfen 125
6.1 Auftragsplanung – Checkliste 125
6.2 Jahresabschluss – Checkliste 129
6.3 Erstellungs-Memo für Abschlussarbeiten 146

6.4 Prüfprotokoll EB-Werte 150
6.5 Schlussprotokoll 151
6.6 Aktivseite 151
6.6.1 Anlagevermögen 151
6.6.2 Umlaufvermögen 153
6.6.3 Aktive Rechnungsabgrenzungsposten (ARAP) 155
6.7 Passivseite 156
6.7.1 Rückstellungen 156
6.7.2 Verbindlichkeiten 161
6.7.3 Gewinn- und Verlustrechnung 162
6.8 E-Bilanz – Checkliste 165
6.9 Veröffentlichung eines Jahresabschlusses – Checkliste 169
IV. Steuererklärungen 176
1. Einkommensteuererklärung 176
1.1 Vorbereitungshandlungen 176
1.2 Praxishilfen 177
1.2.1 Die Bearbeitung der Steuererklärung 177
1.2.2 Checkliste zur Einkommensteuererklärung 177
1.3 Aktive Planung 188
1.4 Organisation der Unterlagen 189
1.5 Wann es sich lohnt, eine Steuererklärung einzureichen 191
1.6 Die Vollmachtsdatenbank 193
1.7 Modernisierung des Besteuerungsverfahrens 194
1.8 Ausgewählte Bearbeitungshinweise 196
1.8.1 Veranlagung von Ehegatten 197
1.8.2 Aufteilung von Steuererstattungsansprüchen 199
1.8.3 Die Fünftel-Regelung 200
1.8.4 Unterhaltsleistungen 202
1.8.5 Außergewöhnliche Belastungen – neue Berechnungsmethodik 203
1.8.6 Vermietung und Verpachtung 204
1.8.7 Mandantenanschreiben 205
1.8.8 Bescheidprüfung 207
2. Umsatzsteuererklärung 210
2.1 Vorbereitungshandlungen 210
2.2 Erläuterungen zur Checkliste 211
2.3 Checkliste zur Umsatzsteuererklärung 212
2.4 Exkurs: Rechtssicherheit bei Auslandssachverhalten 219
3. Körperschaftsteuererklärung 222
3.1 Vorbereitungshandlungen 222
3.2 Checkliste zur Körperschaftsteuererklärung 223
4. Gewerbesteuererklärung 229
4.1 Vorbereitungshandlungen 229
4.2 Checkliste zur Gewerbesteuererklärung 231

5. Feststellungserklärung 239
5.1 Vorbereitungshandlungen 239
5.2 Checkliste zur Feststellungserklärung 240
V. Betriebsprüfung 248
1. Anlage einer Vorgangsmappe und eines Prüfungsbegleitordners 248
2. Prüfungsanordnung bearbeiten/prüfen 249
3. Prüfungstermin und Prüfungsort 250
4. Datenträger erstellen 251
5. Prüfungsunterlagen 251
6. Prüfungsbegleitung 252
7. Bericht über die Betriebsprüfung 255
8. Prüfung der Änderungsbescheide 255
9. Einarbeitung der Prüfungsergebnisse in Steuer- und Handelsbilanz 255
10. Änderungsanträge für Folgejahre stellen 256
11. Praxishilfen 256
11.1 Brief an Mandanten zu Beginn der Betriebsprüfung 257
11.2 Auswertung Prüfungsfeststellungen 258
11.3 Mitteilung an Mandanten über Auswirkungen der vorläufigen Prüfungsfeststellungen 259
VI. Rechtsbehelfsverfahren 260
1. Vorbereitungshandlungen 260
2. Kontrolle des Posteingangs und der Fristen 260
3. Prüfung der allgemeinen Daten 260
4. Prüfung des formellen Inhalts des Steuerbescheids 260
5. Einspruch 261
6. Prüfung der Steuervorauszahlungen 261
7. Bescheid an Mandant 261
8. Praxishilfen 261
8.1 Musterschreiben: Einspruch 262
8.2 Anschreiben Mandant über Bescheidprüfung 263
VII. Weitere Anträge (Stundung, Vollstreckungsaufschub, Säumniszuschläge) 264
1. Wie es oft anfängt – Stundung 264
2. Grundregeln 264
3. Stundung beantragen 265
4. Möglichkeiten und Grenzen der Stundung 266
4.1 Sonderfall Umsatzsteuer 266
4.2 Stundungsantrag 266
4.3 Stundungszinsen 268
5. Vollstreckungsaufschub 268
6. Erlass von Säumniszuschlägen 269

C. Vertiefende Inhalte 271

I. Finanzbuchhaltung 271
1. Grundsatz ordnungsgemäßer Buchführung 271
1.1 Wer muss Bücher führen? 271
1.2 Ordnungsgemäße Buchführung: Formalia 272
1.3 Konsequenzen bei einer nicht ordnungsgemäßen Buchführung 272
1.4 Rechnungsanforderung 272
2. Aufbewahrungsfristen 273
2.1 Aufzubewahrende Unterlagen 273
2.2 Dauer der Aufbewahrungsfrist 274
2.3 Art und Weise der Aufbewahrung 274
2.4 Besonderheiten 275
3. Fristen und Termine 275
3.1 Abgabetermin der Umsatzsteuer-Voranmeldung 275
3.2 Antrag auf Dauerfristverlängerung 275
3.3 Zuständigkeit des Finanzamts 276
3.4 Zusammenfassende Meldung (ZM) 276
4. Steuerliche Nebenleistungen 277
4.1 Säumniszuschläge 277
4.2 Verspätungszuschläge 277
5. Steuerentstehung bei Leistungen 277
5.1 Sollversteuerung 277
5.2 Istversteuerung 277
5.3 Wiederkehrende Einnahmen/Ausgaben 278
6. Sonderfall: Kleinunternehmer 278
6.1 Antrag Kleinunternehmer (§ 19 UStG) 278
6.2 Steuererleichterung bei Ausübung des Wahlrechts 278
6.3 Verzicht auf die Regelung des Kleinunternehmers 279
7. Unentgeltliche Wertabgaben 279
7.1 Eigenverbrauch 279
7.2 Private Kfz-Nutzung 280
7.3 Elektrofahrzeuge als Dienstwagen 281
8. Betriebsausgaben 281
8.1 Wesen der Betriebsausgabe 281
8.2 Abgrenzung zu privaten Lebenserhaltungskosten 282
8.3 Nicht abzugsfähige Betriebsausgaben 282
8.4 Beschränkt abziehbare Betriebsausgaben 282
8.5 Vorweggenommene Betriebsausgaben 282
9. Die Anlagenbuchführung 282
9.1 Abschreibung 283
9.2 Zusammenfassung 286

II. Lohnbuchhaltung 287
1. Sofortmeldung 287
2. Geringfügige Beschäftigung 288
2.1 Allgemeines 288
2.2 Sozialversicherung und Lohnsteuer 288
2.3 Rentenversicherung 289
2.4 Befreiungsmöglichkeit 289
2.5 Lohnsteuer 290
2.6 Zeitguthaben aus einer flexiblen Arbeitszeitregelung 290
2.7 Mehrere geringfügig entlohnte Beschäftigungen 290
2.8 Kurzfristige Beschäftigung 291
3. Haushaltsscheckverfahren 292
4. Gleitzone/Midijob 292
5. Sachbezüge 293
5.1 Firmenwagen 293
5.1.1 Individuelle Methode (Fahrtenbuch) 293
5.1.2 Pauschale Ermittlung (1 %-Methode) 294
5.1.3 Elektro- und Hybridelektrofahrzeuge 295
5.1.4 E-Bike 295
5.2 Gutscheine 295
5.3 Betriebliche Gesundheitsförderung 296
5.4 Betriebsveranstaltungen 296
5.5 Fahrten zwischen Wohnung und Arbeitsstätte 296
5.6 Freie Unterkunft und Verpflegung 296
5.7 Kindergartenzuschuss 297
5.8 Personalrabatte 297
6. Mutterschutz, Beschäftigungsverbot und Elternzeit 298
6.1 Mutterschutz 298
6.2 Beschäftigungsverbot 299
6.3 Elternzeit 299
7. Pflegezeit 300
8. Krankheit 301
9. Urlaub 302
10. Besondere Personengruppen (Schüler, Studenten und Praktikanten) 303
10.1 Schüler 303
10.2 Studenten 303
10.3 Praktikanten 304
11. Beschäftigung von Rentnern 304
12. Mindestlohn 306
13. Beendigung des Arbeitsverhältnisses 307
13.1 Tod des Arbeitnehmers oder des Arbeitgebers 307
13.2 Aufhebungsvertrag 307
13.3 Befristete Arbeitsverträge 308
13.4 Kündigung 308

13.5 Kündigungsschutz in Sonderfällen 309
13.6 Ausstellung der Arbeitspapiere 309
III. Jahresabschluss/EÜR 311
1. Pflicht zur Jahresabschlusserstellung 311
2. Recht zur Jahresabschlusserstellung 313
3. Fristen für die Aufstellung des Jahresabschlusses 313
4. Unterschiede zwischen EÜR und Bilanzierung 314
5. Zeitraum der Gewinnermittlung 314
6. Bestandteile eines Jahresabschlusses 314
6.1 Die Bilanz 315
6.2 Gewinn- und Verlustrechnung 317
6.3 Anhang 319
6.4 Lagebericht 319
7. Vorgaben der Steuerberaterkammer für die Erstellung eines Jahresabschlusses 320
8. Größenklassen und ihre Folgen für den Jahresabschluss 324
9. Die einzelnen Posten der Bilanz 325
9.1 Aktivseite der Bilanz 325
9.1.1 Anlagevermögen 325
9.1.2 Umlaufvermögen 326
9.1.3 Aktive Rechnungsabgrenzungsposten 326
9.1.4 Aktive latente Steuern 327
9.1.5 Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung 327
9.2 Passivseite der Bilanz 328
9.2.1 Eigenkapital 328
9.2.2 Rückstellungen 329
9.2.3 Verbindlichkeiten 329
9.2.4 Passive Rechnungsabgrenzungsposten 330
9.2.5 Passive latente Steuern 330
9.2.6 Gewinn- und Verlustrechnung 330
10. Wahlrechte im Jahresabschluss 331
11. Veröffentlichung eines Jahresabschlusses 332
IV. Steuererklärungen 333
1. Einkommensteuererklärung 333
1.1 Steuerpflicht 333
1.1.1 Persönliche Steuerpflicht 333
1.1.2 Sachliche Steuerpflicht 336
1.1.3 Veranlagungszeitraum (§ 2 Abs. 7 EStG) 337
1.2 Tarifanwendungen 337
1.2.1 Allgemeines 337
1.2.2 Tarifaufbau 337
1.2.3 Verwitwetensplitting 338
1.2.4 Gnadensplitting 338
1.3 Einkünfte (§ 2 EStG) 339

2. Umsatzsteuererklärung 339
2.1 Einführung 339
2.2 Regelungssystematik 339
2.3 Steuerbare Umsätze 340
2.4 Steuerfreie Umsätze (§ 4 UStG) 342
2.5 Ort der Leistung 343
2.6 Grenzüberschreitende Lieferungen 344
2.7 Steuersatz und Bemessungsgrundlage 344
2.8 Erstellung von Rechnungen 345
2.9 Die Kleinunternehmerregelung gem. § 19 UStG 346
2.10 Besteuerungsverfahren 347
3. Körperschaftsteuererklärung 348
3.1 Steuerpflicht 348
3.2 Was muss versteuert werden? 348
3.3 Ermittlungsschema 349
4. Gewerbesteuererklärung 350
4.1 Hinzurechnungen und Kürzungen 350
4.2 Ermittlungsschema 350
5. Feststellungserklärung 351
V. Betriebsprüfung 352
1. Einstieg 352
2. Zulässigkeit der Außenprüfung 352
3. Vorwissen der Prüfer 353
4. Prüfungsanordnung 353
5. Mitwirkungspflichten des Steuerpflichtigen 354
6. Prüfungsfeststellungen 354
7. Schlussbesprechung 354
8. Betriebsprüfungsbericht und Änderung der Steuerbescheide 354
VI. Rechtsbehelfsverfahren 356
1. Einspruchsverfahren 356
1.1 Zulässigkeit eines Einspruchs 356
1.1.1 Statthaftigkeit 356
1.1.2 Form- und Inhaltsvoraussetzungen 357
1.1.3 Frist 357
1.1.4 Beschwer und Einspruchsbefugnis 359
1.2 Begründetheit 359
1.3 Folgen eines Einspruchs 359
1.4 Beendigung Einspruchsverfahren 360
1.5 Aussetzung der Vollziehung 360
1.6 Ruhen des Verfahrens 361
1.7 Exkurs: Antrag auf schlichte Änderung 361
2. Gerichtliche Rechtsbehelfsverfahren 362

Stichwortverzeichnis 363

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

A	
Abs.	Absatz
AdV	Aussetzung der Vollziehung
AfA	Abschreibung für Abnutzung
AG	Aktiengesellschaft
AN	Arbeitnehmer
AO	Abgabenordnung

B	
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BMF	Bundesministerium für Finanzen
BpO	Betriebsprüfungsordnung
BRD	Bundesrepublik Deutschland
BWA	Betriebswirtschaftliche Auswertung
BZSt	Bundeszentralamt für Steuern

D	
d. h.	das heißt
DMS	Dokumentenmanagementsystem
Dok.	Dokument
DV	Durchführungsverordnung

E	
EB	Eröffnungsbilanz
ELStAM	Elektronische Lohnsteuerabzugsmerkmale
EStG	Einkommensteuergesetz
EÜR	Einnahmenüberschussrechnung

F	
Fibu	Finanzbuchhaltung
FG	Finanzgericht
FGO	Finanzgerichtsordnung

G

GbR	Gesellschaft bürgerlichen Rechts
GDPdU	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen
GewSt	Gewerbesteuer
ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GWG	Geringwertige Wirtschaftsgüter

H

HGB	Handelsgesetzbuch

I

i. d. R.	in der Regel
IdNr.	Identifikationsnummer
i. H.	in Höhe
i. S.	im Sinne
i. V.	in Verbindung

J

JA	Jahresabschluss
JVZ	Jahresverkehrszahlen

K

KG	Kommanditgesellschaft
KL	Kanzleileitung
KSt	Körperschaftsteuer
KStG	Körperschaftsteuergesetz
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

L

LuL	Lieferung und Leistung
LSt	Lohnsteuer

M	
Mdt.	Mandant
N	
Nr.	Nummer
O	
o. a.	oben aufgeführte/n
o. g.	oben genannte/r/s
OHG	Offene Handelsgesellschaft
R	
rd.	rund
S	
s.	siehe
S.	Seite
SB	Sachbearbeiter/in
Sek	Sekretariat
SGB	Sozialgesetzbuch
SKR	Standardkontenrahmen
sog.	sogenannte/r/s
StB	Steuerberater
StBVV	Steuerberatervergütungsverordnung
SuSa	Summen- und Salden(liste)
T	
TL	Teamleiter
TKP	Tutas, Kruse & Partner Steuerberatungsgesellschaft
U	
USt	Umsatzsteuer
UStG	Umsatzsteuergesetz

V

v.	vom
vgl.	vergleiche
VoSt	Vorsteuer
VZ	Veranlagungszeitraum; Vorauszahlung

Z

z. B.	zum Beispiel
ZM	Zusammenfassende Meldung

A. Interne Prozesse

I. Neuaufnahme Mandant

Dein Vorgesetzter kommt in dein Büro und gibt dir die Daten eines neuen Mandanten. Der erste Gedanke ist wohl bei jedem: „Warum bekomme ich die Arbeit schon wieder?“ Wahrscheinlich freut sich niemand im ersten Moment darüber, weil es eine Menge Arbeit bedeutet und es oft so ist, dass viele wichtige Informationen zu diesem Mandat noch nicht vorliegen.

Ich habe meinen Chef mal darauf angesprochen, warum man die Informationen, die man für einen Neumandanten braucht, selber erfragen muss. Das ist doch doppelte Arbeit, wenn der Chef bereits das Erstgespräch mit dem Mandanten hatte. Mein Chef erklärte mir daraufhin seine Sichtweise:

Im Erstgespräch will er die Mandanten nicht mit so vielen Fragen bedrängen und womöglich noch eine Liste abarbeiten. Im Erstgespräch geht es vielmehr darum, den Mandanten zu gewinnen und ihm erst einmal die Kanzlei vorzustellen – natürlich erfährt mein Chef in dem Gespräch schon viele Dinge über den Mandanten, die er sich dann auch notiert und an die entsprechenden Mitarbeiter weitergibt. Es ist wichtig, dass zunächst Vertrauen zwischen dem potenziellen Mandanten und der Kanzlei aufgebaut wird. Das wird nicht erreicht, wenn der potenzielle Mandant gleich im ersten Gespräch alle Vollmachten unterzeichnen soll.

Wenn der Mandant nun später anruft und sich für uns entscheidet, gibt es bei uns eine Übergabeliste vom Chef für den Sachbearbeiter. Ab dem Zeitpunkt des Anrufs und der Entscheidung für unsere Kanzlei geht die Verantwortlichkeit auf mich über und ich kümmere mich dann darum. Die nachfolgende Liste hilft dir dabei, alle wichtigen Informationen zusammenzutragen. Du besprichst die Liste mit deinem Chef und versuchst, möglichst viele Punkte abzuarbeiten. Falls mal ein Punkt nicht geklärt wird, kann man diesen beim Mandanten erfragen. So wird aber sichergestellt, dass der Mandant nicht nach Informationen gefragt wird, die er bereits mitgeteilt hat.

Übernimm gerne die Liste und ergänze sie um Positionen, wenn es bei euch in der Kanzlei anders gehandhabt wird. Du kannst deinem Chef auch gerne die Liste vorschlagen, vielleicht übernehmt ihr sie ja in eure internen Abläufe.

Wenn wir alle Informationen verarbeitet haben, erhält der Mandant von uns einen Infobrief. Hier steht nochmal alles Wichtige drin, vor allem auch seine direkten Ansprechpartner. Dann weiß der Mandant gleich, an wen er sich wenden kann, und wird nicht erst von A nach B geschickt. Das kommt bei Mandanten immer sehr gut an und vereinfacht die Arbeit auf beiden Seiten.

Wir schicken im nächsten Schritt die Anzeige der Mandatsübernahme an Dritte. Diese sind ebenfalls dankbar, wenn sie von vornherein einen festen Ansprechpartner haben.

TKP-TIPP

Unsere Mandanten erhalten als Willkommensgruß eine kleine Überraschung! Bei uns bekommen sie bspw. ein Buch – vielleicht habt ihr auch eine Idee für ein kleines Präsent für eure Neumandanten?

Dokumentation zur Übergabe von Neumandanten
Kanzleileitung → Fibu-SB, Lohn-SB, JA-SB

A. Teilnehmer:

_____ (Kanzleileitung)	_____ (Fibu-SB)
_____ (Lohn-SB)	_____ (JA-SB)

B. Name des Unternehmens: _____

C. Rechtsform des Unternehmens:

☐ Einzelunternehmen	☐ GbR	☐ KG	☐ GmbH
☐ Freiberufler	☐ OHG	☐ GmbH & Co. KG	
☐ Limited	☐ Limited & Co. KG		

D. Vorlagen vorhanden?

Vertretungsvollmacht	Ja	Nein
Bankenvollmacht	Ja	Nein
Einzugsermächtigung	Ja	Nein
Einsicht i. d. Steuerkonto	Ja	Nein

E. Finanzbuchhaltung:

- [ ] Entfällt (nur Beratung und JA)
- [ ] Bf.-Hilfe
- [ ] Monatsbuchführung
- [ ] Vierteljährliche Buchhaltung
- [ ] Sollbesteuerung
- [ ] Ist-Besteuerung
- [ ] Bilanzierung
- [ ] EÜR
- [ ] Basis-Paket
- [ ] Medium-Paket
- [ ] Premium-Paket
- [ ] Controlling-Basis
- [ ] Controlling-Basis-Plus
- [ ] Controlling-Premium
- [ ] OPOS-Buchhaltung
- [ ] OPOS-Buchhaltung-Plus
- [ ] Kontoauszugsmanager

Erster zu buchender Zeitraum: _____

Sonstiges: _____

_____

F. Lohnbuchhaltung:

- [ ] Entfällt (nur Fibu, Beratung und JA)
- [ ] Baulohn
- [ ] Normallohn
- [ ] LSt monatlich
- [ ] LSt vierteljährlich
- [ ] LSt jährlich

☐ DATEV (Lohn & Gehalt/LODAS)

☐ Anderes Programm:

Erster zu bearbeitender Lohnzeitraum: _____

Erster zu buchender Zeitraum: _____

Sonstiges: _____

_____

G. Jahresabschluss:

☐ Entfällt (nur Beratung)

☐ Mit Plausibilität ☐ Ohne Plausibilität

Erster zu bearbeitender JA: _____

Sonstiges (z. B. vereinbarter Fertigstellungstermin): _____

_____

H. Honorarvereinbarungen:

☐ Steuerberatungsvertrag

Konditionen:

☐ Sonstige Vereinbarungen

Konditionen:

Sonstiges: _____

_____

Cuxhaven, den

Persönlich/Vertraulich

Tutas, Kruse & Partner

Altenwalder Chaussee 98

27472 Cuxhaven

Infobrief: Belegvorbereitung/-sortierung der laufenden Finanz- und Lohnbuchhaltung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten uns noch einmal herzlich für das uns entgegengebrachte Vertrauen bedanken.

Um die Zusammenarbeit zu erleichtern, möchten wir den Inhalt des Gesprächs mit Ihrem in unserem Hause für Sie zuständigen Finanzbuchhaltungssachbearbeiter gern wie folgt zusammenfassen:

Ihre Ansprechpartner:

Beratung	Steuerberater Mario Tutas
Telefon:	04721/5082-0
E-Mail:	tutas@tkp.de
Finanzbuchhaltung	Herr/Frau Muster
Telefon:	04721/5082-xx
E-Mail:	muster@tkp.de
Lohnbuchhaltung	Herr/Frau Muster
Telefon:	04721/5082-xx
E-Mail:	muster@tkp.de

Zeitpunkt der Zusendung der Buchführungsbelege:

Wie mit Ihrem/Ihrer o. g. Sachbearbeiter/in abgestimmt, übergeben Sie uns die Buchführungsbelege am XX. des dem Buchführungsmonat folgenden Monats.

Die erste von uns erstellte Finanzbuchführung MM/JJJJ wird zum TT. MM. JJJJ bei uns eingereicht.

Einrichtung des Belegablagesystems:

Bitte beachten Sie die Hinweise in unseren Pendelordnern. Sollten Sie hierzu Fragen haben, rufen Sie bitte Ihren Finanzbuchhaltungssachbearbeiter an. Dieser wird Ihnen gern behilflich sein.

Rückgabe der Buchführungsbelege:

Mit Verbuchung des Pendelordners erhalten Sie von uns einen Auswertungsbrief. Ab diesem Zeitpunkt steht der Pendelordner zur Abholung in unserem Büro bereit.

(**Alt.:** Mit Verbuchung des Pendelordners erhalten Sie diesen in der verschlossenen Versandtasche zurück.)

Die gebuchten Belege sind auszusortieren und entsprechend den gesetzlichen Aufbewahrungsfristen aufzubewahren.

Ihre Lohnbuchhaltung:

Der für Sie zuständige Lohnexperte aus dem Hause TKP wird sich in den nächsten Tagen zwecks Überreichung des Lohn-Info-Ordners mit Ihnen in Verbindung setzen.

In der Anlage übersenden wir Ihnen unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit der Bitte um Unterschrift und Rücksendung an uns.

Des Weiteren erhalten Sie das Buch „die Mäusestrategie für Manager“. Das Buch regt zum Nachdenken an und macht Mut für notwendige Veränderung. Erfinden Sie sich neu!

Wir freuen uns, Sie dabei begleiten zu dürfen!

Sollten sich hierzu noch Fragen ergeben, stehen wir Ihnen selbstverständlich gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Tutas, Kruse & Partner
Steuerberatungsgesellschaft

Sparkasse Muster

Postfach 4711

27472 Cuxhaven

Anzeige unserer Mandatsübernahme

Tutas, Kruse & Partner, Altenwalder Chaussee 98, Cuxhaven

Sehr geehrter Herr Mustermann,

hiermit zeigen wir Ihnen an, dass wir das Mandat für o. g. Mandanten übernommen haben.

Gemäß der von unserem Mandanten unterschriebenen Vollmacht zur Weiterleitung von Daten stehen die auf dem Rücktelefax genannten Auswertungen für Sie auf Abruf zur Verfügung. Kreuzen Sie einfach die benötigten Unterlagen an und wir werden diese dann unaufgefordert zur Verfügung stellen. Sollte dieses einmal nicht wie besprochen funktionieren, teilen Sie uns dieses bitte kurz mit. Wir werden dann die Hinderungsgründe aufgeben oder die Unterlagen sofort nachreichen.

Als Ansprechpartnerin steht Ihnen für den o. g. Mandanten zur Verfügung:

Frau Muster
Telefonnummer: 04721/5082-xx
E-Mail: xxx@tkp.de

Sollten sich hierzu noch Fragen ergeben, stehen wir Ihnen selbstverständlich gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Tutas, Kruse & Partner
Steuerberatungsgesellschaft

Rückfax an 04721/5082-xx
Tutas, Kruse & Partner
Steuerberatungsgesellschaft

Frau Baumann

Unser Kunde: Tutas, Kruse & Partner, Altenwalder Chaussee 98, Cuxhaven

Gern hätten wir die folgenden Auswertungen:

Unterjährige Auswertungen *):

- [ ] betriebswirtschaftliche Auswertung
- [ ] Summen- und Saldenliste
- [ ] Vorjahresvergleich
- [ ] Kapitalflussrechnung
- [ ] Soll-Ist-Vergleich

*) Bitte ankreuzen, wenn Auswertung gewünscht.

Gewünschter Unterrichtungszeitraum:

- [ ] monatlich
- [ ] vierteljährlich
- [ ] jährlich
- [ ] wie folgt:

Jährliche Auswertungen:

- [ ] betriebliche Steuererklärungen
- [ ] Jahresabschluss/Gewinnermittlung
- [ ] private Steuererklärungen
- [ ] betriebliche Steuerbescheide
- [ ] private Steuerbescheide

*) Bitte ankreuzen, wenn Auswertung gewünscht.

Die gewünschten Unterlagen senden Sie bitte an folgende E-Mail-Adresse:

_____

Ansprechpartner in unserem Hause ist:

_____ Tel.: _____

Bitte nicht ausfüllen

- [ ] In Pro Check eingepflegt
- [ ] Kopie zum Mandanten
- [ ] In DMS eingepflegt

II. Mandatsbeendigung

„Haben Sie die Unterlagen schon an den Mandanten gegeben?“ Ja klar, war meine Antwort. Die hatte ich dem Mandanten bereits beim Verlassen der Kanzlei ausgehändigt. Leider konnte ich das nicht nachweisen, und so gab es einen Streit zwischen meiner alten Kanzlei und dem Mandanten, da der Mandant der festen Überzeugung war, dass er seine Unterlagen noch nicht bekommen hatte. Du siehst – es ist sehr wichtig, darauf zu achten, dass die Dokumentenübergabe schriftlich dokumentiert wird.

1. Mandatsbeendigung durch Mandanten

1.1 Gründe

Der erste Schritt bei einer Mandatsbeendigung durch den Mandanten ist, die Gründe für den Entschluss zu erfahren. Falls der Fehler auf unserer Seite liegt, können wir dadurch lernen und machen den gleichen Fehler nicht noch einmal. Oftmals gibt es ganz verschiedene Gründe für die Beendigung.

Wichtige Gründe für eine außerordentliche, fristlose Kündigung können seitens des Mandanten schwerwiegende fachliche Fehlleistungen oder Interessenkollision beim Mandanten sein. Die Gründe für eine außerordentliche Kündigung solltest du immer genau prüfen – es reicht nicht aus, wenn z. B. die Finanzbuchhaltung fehlerhaft erstellt wurde.

1.2 Vorgehensweise nach Kündigung

Bei der Mandatskündigung sind sofort sämtliche Sachbearbeiter des Mandanten zu informieren, damit keine Arbeiten mehr erfolgen. Ebenfalls ist dem Finanzamt die Mandatsniederlegung mitzuteilen, damit wir keine Bescheide oder andere Unterlagen vom Finanzamt erhalten.

Ganz wichtig ist es, mit dem Mandanten zu klären, welche Arbeiten noch von unserer Kanzlei erstellt werden müssen und ab wann der neue Steuerberater die Arbeiten übernimmt, um weitere Unstimmigkeiten zu vermeiden. Wir empfehlen, dieses immer schriftlich zu dokumentieren.

Zu klären ist auch, ob noch Arbeiten abgerechnet werden müssen. Wenn die Kündigung auf ein vertragswidriges Verhalten des Steuerberaters zurückzuführen ist, kann die Teilarbeit nur abgerechnet werden, wenn das Ergebnis auch für den Mandanten verwertbar ist.

TKP-TIPP

Am besten ist es, die letzte Rechnung als „Schlussrechnung“ zu betiteln, damit der Mandant weiß, dass keine weiteren Gebühren mehr anfallen. Das sollte natürlich als Erstes mit der Kanzleileitung besprochen werden.

1.3 Zurückbehaltungsrechte prüfen

Durch das Zurückbehaltungsrecht (§ 273 BGB) kann der Steuerberater die Herausgabe von Mandantenunterlagen von der Bezahlung des Honorars abhängig machen. Die Herausgabe der Handakten kann verweigert werden, bis die Gebühren und Auslagen vollständig bezahlt sind. Ich habe den § 273 BGB zur Kenntnis beigefügt:

„§ 273 Zurückbehaltungsrecht
(1) Hat der Schuldner aus demselben rechtlichen Verhältnis, auf dem seine Verpflichtung beruht, einen fälligen Anspruch gegen den Gläubiger, so kann er, sofern nicht aus dem Schuldverhältnis sich ein anderes ergibt, die geschuldete Leistung verweigern, bis die ihm gebührende Leistung bewirkt wird (Zurückbehaltungsrecht).

(2) Wer zur Herausgabe eines Gegenstands verpflichtet ist, hat das gleiche Recht, wenn ihm ein fälliger Anspruch wegen Verwendungen auf den Gegenstand oder wegen eines ihm durch diesen verursachten Schadens zusteht, es sei denn, dass er den Gegenstand durch eine vorsätzlich begangene unerlaubte Handlung erlangt hat.

(3) Der Gläubiger kann die Ausübung des Zurückbehaltungsrechts durch Sicherheitsleistung abwenden. Die Sicherheitsleistung durch Bürgen ist ausgeschlossen."

1.4 Herausgabe der Mandantendaten

Der Steuerberater muss dem Mandanten sämtliche Unterlagen zur Verfügung stellen. Um die Kanzlei zu schützen, ist es auch hier ratsam, sich die Herausgabe der Unterlagen quittieren zu lassen, da die Beweispflicht bezüglich der Herausgabe der Unterlagen beim Steuerberater liegt. Bei der Übergabe der Unterlagen ist darauf zu achten, dass auch der gesamte aufbewahrungspflichtige Datenbestand übergeben wird. Somit lassen sich Schadensersatzansprüche gegenüber der Kanzlei vermeiden. Ich habe dir eine Vorlage beigefügt. Benutze sie gerne oder ändere sie nach deinen Wünschen ab.

Wir arbeiten in der Kanzlei mit dem Programm von der DATEV. Nach Beendigung werden sämtliche Bestände an das DATEV-Rechenzentrum geschickt. Hier werden die Daten dann gespeichert. So werden Rückfragen vermieden und der Datenübertrag kann reibungslos stattfinden.

Wenn ein Mandat beendigt wurde, muss geprüft werden, ob wir das Kontoauszugsmanagerverfahren genutzt haben. Dieses muss zusätzlich beendet werden, da sonst ggf. weitere Kosten verursacht werden. Wichtig ist hierbei, dass du die Abmeldung zeitnah machst. Die Abmeldeerklärung muss vom Mandanten unterschrieben an seine Bank weitergeleitet werden.

Wenn alle Arbeiten endgültig abgeschlossen sind, wird der Mandant auf „inaktiv" gesetzt. So erscheinen seine Aufträge nicht mehr im Programm.

1.5 Verabschiedung Mandant

Ein Mandant sollte dennoch, aus welchen Gründen auch immer er das Mandatsverhältnis beendet hat, anständig verabschiedet werden. Damit wird ihm die Möglichkeit gegeben, ohne „Gesichtsverlust" jederzeit wieder zur Steuerberaterkanzlei zurückzukommen. Außerdem verringert sich das Risiko der negativen Mundpropaganda.

TKP-TIPP

Bei einem Mandatsabgang verschicken wir an Mandanten, bei denen eine Rückkehr wünschenswert wäre, eine Flasche Wein und ein Schreiben, in dem wir uns noch einmal für die gute Zusammenarbeit bedanken. Falls der Mandant später wieder in unsere Kanzlei zurückkommen möchte, kann er dies gerne tun.

2. Mandatsbeendigung durch den Steuerberater

Die Niederlegung des Mandats ist zu prüfen. Die Kündigungsfrist ist zu beachten. Nach § 627 Abs. 1 BGB kann der Mandatsvertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung sowohl vom Mandanten als auch vom Steuerberater fristlos gekündigt werden, ohne dass besondere Kündigungsgründe vorliegen müssen.

Der Steuerberater darf allerdings nicht zur „Unzeit" kündigen (§ 627 Abs. 2 Satz 1 BGB). Der Mandant muss nach der Kündigung noch die Möglichkeit haben, seine steuerlichen Angelegenheiten durch einen anderen Steuerberater bearbeiten zu lassen, ohne dass ihm schwere Nachteile entstehen. Zur Vermeidung von Rechtsverlusten des Auftragsgebers hat der kündigende Steuerberater in jedem Fall noch diejenigen Handlungen vorzunehmen, die zumutbar sind und keinen Aufschub dulden.

Gründe für eine außerordentliche, fristlose Kündigung können u. a. sein:

- Der Mandant verweigert die Zahlung der Gebühren,
- der Mandant verweigert die Überlassung der benötigten Unterlagen,
- unsoziales Verhalten gegenüber dem Steuerberater oder dem Sachbearbeiter oder auch
- eine geplante Steuerhinterziehung – hier ist das Mandat sofort niederzulegen.

Falls ein großes Mandat von einer Kündigung betroffen wäre, solltest du prüfen, welche Konsequenzen das für die Kanzlei hat, und dies unbedingt mit der Kanzleileitung besprechen. Evtl. könnten andere Mandate, die in einer Geschäftsbeziehung zu dem gekündigten Mandat stehen, ebenfalls kündigen.

2.1 Durchführung Niederlegung Mandat

Bei einer Mandatskündigung sind sämtliche Sachbearbeiter des Mandanten zu informieren, damit die Arbeiten eingestellt werden.

Dem Mandanten ist die Niederlegung in jedem Fall schriftlich mitzuteilen. Wenn es sich um einen jahrelangen Mandanten handelt, empfiehlt es sich, ihm die Gründe persönlich zu nennen. Auch wenn wir das Mandat niederlegen, ist es wichtig, dem Mandanten für die Treue zu danken und ihm alles Gute für die Zukunft zu wünschen.

Auch in diesem Fall müssen das Finanzamt und die Hausbank über die Mandatsniederlegung informiert werden, damit wir keine Unterlagen mehr erhalten.

Die nächsten Schritte sind identisch mit denen der Mandatsniederlegung durch den Mandanten. Es ist zu prüfen, ob noch Gebühren offen sind und ab wann der neue Steuerberater die Tätigkeit übernimmt. Mit der Herausgabe der Mandantendaten verhält es sich gleich. Auch hier musst du auf das Zurückhaltungsrecht achten.

Ich habe dir zwei Vorlagen beigefügt: Zum einen die Herausgabe von Mandantendaten – lasse dir das unbedingt quittieren, wenn du die Unterlagen an den Mandanten zurückgibst. Die andere Vorlage ist für das Finanzamt und/oder die Bank. Natürlich kannst du auch diese Vorlage beliebig ergänzen, falls wir etwas vergessen haben.

2.2 Vorlagen

Herausgabe Mandatsunterlagen

Brief an Finanzamt/Bank zur Information über Mandatsniederlegung

Mandatsunterlagen

DATUM TT.MM.JJJJ
SACHBEARBEITER/IN Herr/Frau XXX
TELEFON-DURCHWAHL 0XXX/XXXXX
UNSER AKTENZEICHEN XXXXXXXXX

Hiermit bestätige ich den Erhalt folgender Unterlagen:

Optional

- Abschlussordner
- Steuerunterlagen
- Buchhaltungsordner
- Lohnordner
- …

Datum Unterschrift

Persönlich/Vertraulich
Finanzamt ABC
Postfach 11 11 11
99999 Musterstadt

Niederlegung Mandat

Steuernummer 12 345 12345

Max Mustermann, ABC Straße 1, 99999 Musterstadt

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit teilen wir Ihnen mit, dass das o. g. Mandat mit sofortiger Wirkung

(**Alt.:** mit Wirkung zum TT.MM.JJJJ) niedergelegt wurde.

Bitte wenden Sie sich zukünftig an den Steuerpflichtigen selbst.

Sollten sich hierzu noch Fragen ergeben, stehen wir Ihnen selbstverständlich gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Tutas, Kruse & Partner
Steuerberatungsgesellschaft

III. Das Sekretariat

Als Mitarbeiter des Sekretariats solltet ihr stets ein „offenes Ohr“ für alles und jeden haben, gleichermaßen für die Kanzleileitung wie für die Kollegen und in erster Linie für die Mandanten.

Grundsätzlich solltet ihr keine Tätigkeit oder Aufgabe scheuen und euch als „Mädchen für alles“ sehen. Dies betrifft vor allem kleinere Kanzleien mit wenig Mitarbeitern.

Ich selbst bin keine Steuerfachkraft, sondern gelernter Speditionskaufmann. An diesem Platz ist Präsenz, Spontanität und Flexibilität gefragt. Dabei hilft mir meine Position als Feel-good-Manager in der Kanzlei, um allen Kollegen einen bestmöglichen Arbeitstag zu ermöglichen.

Das Vorurteil, dass das Sekretariat den ganzen Tag nur mit Telefonieren und Kaffeekochen beschäftigt ist, ist immer noch verbreitet. Weit gefehlt! Diese Schlüsselposition hat einen hohen Stellenwert. Zu diesem Schluss werdet auch ihr bestimmt gelangen.

Stets gute Laune, positives Denken und ständige Hilfsbereitschaft solltet ihr euch auf die Fahne schreiben.

1. Umgang mit Mandanten

Das Sekretariat hat sich in den letzten Jahren stark gewandelt. Es ist kein Verwaltungsort mehr, sondern vielmehr ein Produktionsort für Informationen und Kommunikation.

Das Sekretariat, oder auch Office Management, ist das Aushängeschild einer Steuerkanzlei. Die Tätigkeiten und Aufgaben sind äußerst vielfältig, erfordern ständige Konzentration, Sorgfalt und die Fähigkeit des Multitaskings.

Die Mitarbeiter im Office Management sind zuständig für den persönlichen und telefonischen Empfang der Mandanten, zu verstehen als Servicelounge für die Mandanten und Mitarbeiter. Der Empfang hat eine immens wichtige Funktion, da hier der erste Eindruck vermittelt wird. Gleich zu Beginn wird der erste positive und unvergessliche Eindruck hinterlassen.

Eine oberste Pflicht ist die besondere und gesetzlich verankerte Pflicht der Verschwiegenheit. Kenntnisse über persönliche und wirtschaftliche Gegebenheiten des Mandanten dürfen niemals nach außen oder an fremde Dritte weitergegeben werden.

Das bedeutet:

- Unterlagen und Akten niemals offen liegen lassen, denn das Sekretariat ist ein „offener“ Raum.
- Bei Telefonaten und deren Weiterleitung sind keine Namen der Beteiligten zu nennen. – Es könnte jederzeit eine „dritte“ Person mithören.
- Gleiches gilt für die Übermittlung von Informationen, insbesondere bei der Weiterleitung von E-Mails müssen wir immer darauf achten, dass vertrauliche Angaben oder Anlagen entfernt oder vorher abgestimmt werden.
- Schriftstücke und Dokumente sind stets fachgerecht unzugänglich zu entsorgen (in den sog. „Schredder“).

Zu den Aufgaben des Sekretariats zählen insbesondere:

- Begeisterung der Mandanten am Empfang und am zentralen Telefon,
- Telefongespräche entgegennehmen und weiterleiten sowie Telefonate selbständig führen,

- den Empfangsbereich „auf Hochglanz halten“,
- Terminkalender für den Chef und teilweise für die verschiedenen Abteilungen führen,
- Sitzungen und Veranstaltungen vorbereiten, organisieren und betreuen, neuerdings auch per Videotelefonie oder -konferenz,
- Reisen organisieren,
- Sekretariatsablage selbständig führen, vertrauliche Akten verwalten,
- Zeitschriften und Zeitungen auswerten, archivieren und in Umlauf geben,
- Fachbücher verwalten,
- Bewirtung und Betreuung von Mandanten, Chef und Mitarbeitern,
- Handling des Postein- und Postausgangs und anschließende Verteilung der Post,
- elektronische Kommunikation (E-Mails überwachen, weiterleiten, schreiben und versenden),
- Dokumente und Eingangspost scannen und elektronisch weiterleiten,
- Postausgang über Microsoft OneNote organisieren,
- Büromaterial und Geschenke verwalten, teilweise auch beschaffen,
- Erledigung kleiner Einkäufe und Bankenwege,
- allgemeine Verwaltungstätigkeiten.

Überragende Freundlichkeit, ein ansprechendes, gepflegtes Äußeres und ein eleganter Business-Look sind Standard für Mitarbeiter im Empfangsbereich. In unserer Kanzlei haben wir eigene TKP-Kleidung, die von allen getragen wird. Das sorgt für ein super Team-Gefühl und erzeugt einen Wiedererkennungswert gegenüber unseren Mandanten.

Zur persönlichen Kompetenz gehören gleichermaßen Belastbarkeit, sicheres Auftreten, Teamfähigkeit, Flexibilität, Kreativität und Kommunikationsfähigkeit.

Selbständiges und eigenverantwortliches Arbeiten sollte selbstverständlich sein.

1.1 Telefonischer Kontakt

Grundsätzlich wird jeder Anrufer wie ein Gast und Freund empfangen.

Der Ablauf eines Telefonates sollte folgenden Standard haben:

- möglichst beim zweiten Telefonklingeln abheben,
- deutlich die jeweils einheitliche Grußformel unter Angaben des persönlichen Namens sprechen,
- langsam und deutlich sprechen,
- dabei lächeln … der Teilnehmer „sieht“ den Gesichtsausdruck. Die Mimik überträgt sich auf die Aussprache. Eine freundliche Grundhaltung überträgt sich auf das Gespräch und kann bereits insoweit den Gesprächsverlauf positiv beeinflussen.

„Wer nicht lächeln kann, sollte nicht telefonieren …“

1.2 Gesprächsvorbereitung – Gesprächsnotiz

- Immer Block und Stift bereithalten;
- elektronischen Arbeitsplatz mit den relevanten Programmen, wie z. B. Outlook und Mandanten-Stammübersicht, geöffnet halten;
- den Gesprächspartner mit Namen ansprechen – ggf. noch einmal höflich nachfragen;
- auf das Wesentliche beschränken;
- Konzentration auf den Gesprächspartner legen;
- Vermittlung von Einfühlsamkeit und Hilfsbereitschaft;
- durch Fragetechnik das Gespräch steuern;
- aktiv zuhören, indem das Gehörte kurz zusammengefasst wird,
- den Gesprächspartner ernst nehmen und nicht unterbrechen;
- bestätigen oder wiederholen der Vereinbarungen oder Ergebnisse noch einmal am Ende des Gespräches;
- freundliche Verabschiedung;
- wichtig: Telefonisch getroffene Vereinbarungen oder Zusagen unbedingt einhalten.

Nicht nur die Stimme, auch die Wortwahl bestimmt die Atmosphäre am Telefon. Sprachliche Verstärker mit positiver Wirkung können gezielt zur Verbesserung der Gesprächsstimmung eingesetzt werden:

- … wir für Sie
- … ich für Sie
- gut …
- selbstverständlich …/natürlich …/gerne …
- sicher …/sicherlich …
- ich kümmere mich um …/dafür sorge ich …
- da kann ich helfen …
- das werde ich veranlassen …
- Sie können sich darauf verlassen …
- Entschuldigung …/entschuldigen Sie bitte …
- tut mir leid …/leider …/bedauerlicherweise …
- haben Sie bitte Verständnis …

Aussagen wie

- … „im Moment sind alle Leitungen besetzt“ …
- … „bleiben Sie am Apparat“ …
- … „da sind Sie bei mir falsch“ …

- … „der zuständige Sachbearbeiter ist nicht da“ …
- … „rufen Sie später wieder an“ …
- … „da kann ich Ihnen nicht helfen“ …

sind unprofessionell und ein absolutes „No-Go“!

Falls ein Rückruf erforderlich ist, muss generell weitergegeben werden:

- der Name des Anrufers,
- Grund des Rückrufwunsches oder ein Stichwort dazu,
- Telefonnummer (vollständig),
- Zeitfenster des zugesagten Rückrufs.

1.3 Rückrufgarantie

Die Mandanten schätzen die penible Einhaltung von Terminen und Fristen. Dieses sind Hauptpunkte guter Betreuung. Die rasche Erreichbarkeit des zuständigen Sachbearbeiters und die Tatsache, dass sie garantiert zurückgerufen werden, sollte selbstverständlich sein. Aufgabe des Sekretariats ist hier die Unterstützung der Kollegen.

Abschließend ein wichtiger Hinweis:

Die Aufgabe des Sekretariates ist es, ein- und ausgehende Telefonate zu erledigen. Es ist eine reine Vermittlerrolle. Niemals dürfen fachliche oder steuerliche Aussagen getätigt und (oder) Versprechungen zugesagt werden, deren Einhaltung nicht garantiert werden kann. Hier sind ausschließlich die Sachbearbeiter oder die Kanzleileitung zuständig.

Ebenso trägt das persönliche Verhalten gegenüber den Mandanten wesentlich zum positiven Erscheinungsbild der Kanzlei bei.

„Der Mandant muss zu jedem Zeitpunkt spüren, dass er bei uns zu Gast ist“, durch

- freundliches und sympathisches Auftreten,
- höfliche Umgangsformen,
- persönliche Zuwendung,
- Interesse am Mandanten,
- gepflegtes Erscheinungsbild,
- Hilfsbereitschaft.

Ein stets sauberes, aufgeräumtes und ordentliches Sekretariat hinterlässt ebenfalls einen positiven Eindruck. Große Stapel von Papieren und Akten stören eher den guten Eindruck und vermitteln ein unstrukturiertes Arbeiten.

2. Persönlicher Umgang mit Mandanten und Beschwerden

Bei persönlicher Begrüßung des Mandanten im Sekretariat aufstehen und nicht am Arbeitsplatz sitzen bleiben. Dieses sollte einen positiven Eindruck hinterlassen. Aufrechte Körperhaltung, ggf. Begrüßung per Handschlag und den Mandanten mit dem Namen ansprechen.