



PRAXISTIPPS FÜR BÜRODIENSTLEISTER

ÜBERSICHT

Vom mobilen Büroservice über klassische Schreibbüros bis hin zum Telefonservice: Der Markt der Bürodienstleister in Hamburg ist vielfältig. Mehr als 3000 Unternehmen, vor allem kleine und mittlere Unternehmen sowie Kleingewerbetreibende, bieten ihre Dienstleistungen an. Für alle Bürodienstleister sind unter anderem die Themen Kunden finden, Datenschutz oder auch Weiterbildung sowie Suchmaschinenoptimierung wichtig, um sich auf dem Markt zu platzieren und erfolgreich zu sein.

Auf den folgenden Karten finden Sie wichtige Praxistipps zu folgenden Themen:

- Kunden finden
- Digitalisierung
- Weiterbildung & Qualifizierung
- Datenschutz & Datensicherheit (Teil 1 und 2)
- Suchmaschinenoptimierung & Social Media
- Scheinselbstständigkeit

THEMENWÜNSCHE

Welche weiteren Themen interessieren Sie als Bürodienstleister? Schicken Sie uns diese gern oder sprechen Sie uns direkt an.

Ihre Ansprechpartnerin in der Handelskammer ist:

Anja Naumann
Geschäftsbereich Branchen/Cluster/Vor Ort,
Abteilung Dienstleistungswirtschaft
Telefon 040 36138-561
anja.naumann@hk24.de

Herausgeber:

Handelskammer Hamburg
Adolphsplatz 1 | 20457 Hamburg
Telefon 040 36138-138
Fax 040 36138-401
service@hk24.de
www.hk24.de





Handelskammer
Hamburg



KUNDEN FINDEN

Karte 1 aus der Sammlung „Praxistipps für Bürodienstleister“

Kunden finden

Alle Anbieter – vom mobilen Büro-Service über klassische Schreibdienste bis hin zum Telefonservice – eint eine Fragestellung: Wie finde ich meine Kunden und welche Kanäle sind dafür am besten geeignet?

1. Sie sind Ihr bestes Aushängeschild: Suchen Sie den Kontakt zu möglichen Auftraggebern und stellen Sie Ihre Dienstleistung am besten persönlich vor.
2. Ihre Website ist Ihre digitale Visitenkarte: Gestalten Sie diese kundengerecht und professionell sowie suchmaschinen- und smartphoneoptimiert. Ihre Dienstleistung sollte eindeutig zu erkennen sein.
3. Schärfen Sie Ihr Portfolio: Stellen Sie Ihre Alleinstellungsmerkmale in den Vordergrund, um sich von Wettbewerbern abzuheben.
4. Netzwerken ist das A und O: Bauen Sie sich ein Netzwerk auf, indem Sie zum Beispiel regelmäßig Branchenveranstaltungen besuchen oder an Stammtischen teilnehmen.
5. Noch wichtiger: Präsentieren Sie sich da, wo Ihre Kunden sind.
6. Kooperationspartner sind Gold wert: Schließen Sie sich mit anderen Bürodienstleistern zusammen. So können Sie sich bei Auslastung untereinander Aufträge vermitteln oder Unterstützung bei themenfremden Aufträgen holen.
7. Kreieren Sie Events: Laden Sie selbst zu zielgruppenorientierten Veranstaltungen ein.
8. Social Media ist unumgänglich: Nutzen Sie aktiv die sozialen Medien, um potenzielle Kunden auf sich aufmerksam zu machen.
9. Profitieren Sie von der Mundpropaganda zufriedener Kunden: So gelangen Sie an neue Kunden und erweitern Ihr Netzwerk.

... und weitere Informationen

hk24.de/buerodienstleister



HK Handelskammer
Hamburg



DIGITALISIERUNG

Karte 2 aus der Sammlung „Praxistipps für Bürodienstleister“

Digitalisierung

Die zunehmende Digitalisierung durchdringt die gesamte Hamburger Wirtschaft und betrifft daher auch die Branche der Bürodienstleister. Wie sieht das Büro der Zukunft aus? Wie sollten sich Bürodienstleister aufstellen, um weiterhin erfolgreich zu sein? Und welche Tools erleichtern Ihnen zukünftig die Büroarbeit?

1. Cloud-Lösungen: Sichern und bearbeiten Sie Dokumente in der (datenschutzgerechten) Cloud, um jederzeit und von allen Orten darauf zugreifen zu können.
2. Entwickeln Sie Ihre digitale Kompetenz: Die Digitalisierung schreitet immer weiter voran und beeinflusst alle Wirtschaftsbranchen und Lebensbereiche. Halten Sie sich und Ihr Unternehmen jederzeit auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen.
3. Digitale Welt-Offenheit, Agilität, Flexibilität, Computer- und Netzaffinität: Machen Sie sich frühzeitig mit den Zukunftstrends vertraut und zeigen Sie hier Innovations- und Lernbereitschaft.
4. Filehosting-Dienste, virtuelle Konferenzen, Chat-Systeme, digitale Notizbücher: Nutzen Sie geeignete digitale Tools, die Ihren Büroalltag erleichtern. Vorausgesetzt natürlich, Sie haben ein eigenes Büro. Arbeiten Sie hauptsächlich in Ihren Kundenunternehmen, sind Sie auf dessen Programme angewiesen.
5. Führung: Auch Führung verändert sich im digitalen Zeitalter. Gute Kommunikation, Übernahme von Verantwortung und Vertrauen ins Team sind zunehmend zentrale Führungsthemen.
6. Online-Services: Prüfen Sie die Möglichkeit, Ihre Dienstleistung digital über Online-Kanäle anzubieten und so Ihr Marktgebiet zu erweitern.

... und weitere Informationen

hk24.de/buerodienstleister



HK Handelskammer
Hamburg



WEITERBILDUNG & QUALIFIZIERUNG

Karte 3 aus der Sammlung „Praxistipps für Bürodienstleister“

Weiterbildung & Qualifizierung

Ein wichtiger Aspekt um sich auf dem Markt zu bewähren sind Weiterbildungen. Gerade für Kleinunternehmen oder Kleingewerbetreibende sind Coachingangebote zum Erwerb zusätzlicher Softskills oftmals erfolgsversprechender als klassische Weiterbildungsangebote. Wie wichtig sind Kompetenzen im Bereich der Kommunikation und Gesprächsführung? Welche Chancen bietet ein Verhaltens- oder Vertriebscoaching?

1. **Qualität zählt:** Mit fundiertem Wissen behaupten Sie sich auf dem Markt und stechen im Wettbewerb um Kunden hervor. Kommunizieren Sie Ihre Fähigkeiten und Kompetenzen!
2. **Über den Tellerrand blicken:** Erschließen Sie neue Themenfelder, indem Sie sich stetig fortbilden. So erweitern Sie Ihre Angebotspalette und gewinnen neue Kunden.
3. **Soft skills:** Eignen Sie sich die notwendigen Soft skills im Umgang mit Kunden, für die Kundenakquise und natürlich für sich selbst an.
4. **Ihre Wirkungskompetenz ist Ihre persönliche Schlüsselqualifikation:** Sie sind der Botschafter Ihres Angebotes. Achten Sie auf Ihre Körpersprache und ein ansprechendes Outfit.
5. **Ihr Angebot muss dem Fisch schmecken, nicht dem Angler:** Informieren Sie sich über Ihre Zielkunden und passen Sie Ihr Angebot seinen Bedürfnissen an.
6. **Kommunikation:** Gehen Sie im persönlichen Gespräch in den Dialog und versuchen Sie herauszubekommen, wo der Schuh drückt. Sprechen Sie dies mit Ihrem Angebot verstärkt an.

... und weitere Informationen

hk24.de/buerodienstleister



DATENSCHUTZ & DATENSICHERHEIT (TEIL 1)

DATENSCHUTZ & DATENSICHERHEIT (Teil 1)

Ein Kernpunkt der Tätigkeit ist die Gewährleistung der Datensicherheit und des Datenschutzes. Hierbei spielen der Schutz der Daten vor unberechtigtem Zugang von Dritten, die adäquate Sicherung der Daten und die Abwehr von Datenbeschädigungen eine große Rolle. Was müssen Sie zur richtigen Sicherung ihrer Daten beachten?

1. Datenschutz ist das A und O: Sie arbeiten mit sensiblen Kundendaten und genießen das Vertrauen Ihrer Auftraggeber. Informieren Sie sich daher stetig über die aktuelle Rechtslage.
2. Ablage von digitalen Daten: Speichern Sie keine personenbezogenen Daten auf der Festplatte Ihres PCs. Speichern Sie diese nur auf einem externen Datenträger, wenn dies unumgänglich ist.
3. Home Office: Vermeiden Sie es, private und geschäftliche Daten auf Ihrem Rechner zu vermischen. Verhindern Sie auch, dass Familienmitglieder oder Besucher Zugang zu Ihren Geschäftsdaten haben.
4. Doppelt hält besser: Bevor Sie Unterlagen entsorgen, prüfen Sie den Inhalt. Fehldrucke und -kopien mit personenbezogenem Inhalt gehören nicht in den Papierkorb, dessen Inhalt später in der Altpapiertonne vor der Tür landet.
5. Selbst ist die Frau bzw. der Mann: Entsorgen Sie defekte oder veraltete Datenträger am besten selbst.
6. Auftragsdatenverarbeitung (ADV) ist für jeden Bürodienstleister relevant: In Deutschland sind alle Stellen, die selbst oder im Auftrag personenbezogene Daten verarbeiten oder nutzen, nach dem Bundesdatenschutzgesetz verpflichtet, die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOMs, siehe Punkt 7) zur Datensicherheit zu treffen. Faktisch bedeutet dies, dass Sie mit jedem Kunden, für den Sie Daten im Auftrag verarbeiten, schriftlich einen ADV-Vertrag abschließen sollten, in dem die TOM's geregelt sind. Bereiten Sie den Vertrag am besten für Ihre Auftraggeber vor.



Handelskammer
Hamburg



DATENSCHUTZ & DATENSICHERHEIT (TEIL 2)

Karte 4 (Teil 2) aus der Sammlung „Praxistipps für Bürodienstleister“

DATENSCHUTZ & DATENSICHERHEIT (Teil 2)

7. Die acht Gebote der TOMs:

- Zutrittskontrolle: Bewahren Sie Akten in Ihrem Büro immer in verschließbaren Schränken auf und schließen Sie Ihr Büro ab. Auch private Räumlichkeiten müssen entsprechend gesichert werden.
- Zugangskontrolle: Sichern Sie Ihren PC, etc. mit einem komplexen Passwort, welches Sie regelmäßig wechseln. Verschlüsseln Sie Datenträger und richten Sie eine automatische Sperrung des Bildschirms bei Inaktivität ein.
- Zugriffskontrolle: Arbeiten Sie im Team, dann überprüfen Sie, wer auf welche Daten Zugriff hat. Bei mehreren Mitarbeitern machen Zugriffsberechtigungen Sinn.
- Weitergabekontrolle: Prüfen Sie bei der elektronischen Übertragung von personenbezogenen Daten, dass diese nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. Nutzen Sie dazu zum Beispiel einen verschlüsselten digitalen Raum.
- Eingabekontrolle: Stellen Sie sicher, dass nachvollzogen werden kann, welche personenbezogenen Daten zu welcher Zeit von wem in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert, gelöscht und entfernt worden sind.
- Auftragskontrolle: Der Auftragnehmer muss gewährleisten, dass die im Auftrag zu verarbeitenden Daten nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden. Achten Sie daher auf eine eindeutige Vertragsgestaltung.
- Verfügbarkeitskontrolle: Schützen Sie personenbezogene Daten vor Zerstörung oder Verlust (Stromausfall, Blitzschlag, Feuer- und Wasserschäden). Erstellen Sie daher regelmäßige Backups oder speichern Sie die Daten in einer Cloud. Nutzen Sie dafür aber ausschließlich Anbieter, deren Server in Deutschland stehen.
- Trennungskontrolle: Zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten sollten getrennt verarbeitet werden können. Zum Beispiel: Verwendung von sogenannter mandantenfähiger Software mit entsprechend konzipierten Zugriffsberechtigungen.

... und weitere Informationen

hk24.de/buerodienstleister



HK Handelskammer
Hamburg



SUCHMASCHINEN- OPTIMIERUNG & SOCIAL MEDIA

Karte 5 aus der Sammlung „Praxistipps für Bürodienstleister“

Suchmaschinenoptimierung & Social Media

Suchmaschinen, wie Google & Co., gehören zum Alltag dazu, egal ob privat oder dienstlich. Für Unternehmen, die in einem dichten Wettbewerb stehen, ist es wichtig, in der Vielfalt der Angebote von ihren potenziellen Kunden gefunden zu werden und auf Seite eins die „Pole Position“ einzunehmen. Wie platziert man sich und seine Dienstleistung im Internet gut? Worauf ist zu achten und wie komme ich an ein gutes Ranking?

1. Suchmaschinenoptimierung: Ziel sollte sein, bei Google auf Seite 1 zu stehen. Dazu müssen Sie relevante Suchbegriffe auf Ihrer Seite platzieren, um von Wettbewerbern gefunden zu werden.
2. Der Kunde im Mittelpunkt: Versetzen Sie sich in seine Fragestellungen. Welche Websites und Plattformen nutzt er? Welche Fragen stellt er sich und was gibt er bei Google ein, um Antworten zu finden?
3. Finden Sie den richtigen Mix: Nicht für jede Firma und jedes Geschäftsmodell sind alle Maßnahmen und Kanäle gleichermaßen geeignet.
4. Social Media ist Pflicht?!: Nein, auch hier gilt es, den richtigen Mix zu finden.
5. Unterschätzen Sie nicht den Aufwand, der mit Social Media einhergeht, sonst verzetteln Sie sich leicht.
6. Daher: Statt auf allen Hochzeiten zu tanzen, besser fokussiert die Kanäle angehen, in denen Sie Ihre Kunden finden können.
7. Digitaler Austausch: Nutzen Sie zum Beispiel die Xing-Gruppen Ihrer Branche für den Austausch und um sich und Ihr Angebot vorzustellen.
8. Beweisen Sie fachliche Kompetenz, zum Beispiel über Blogbeiträge. Vermeiden Sie aber ein zu werbliches Auftreten. Das schreckt ab!
9. In Kontakt bleiben: Email-Newsletter sind eine gute Möglichkeit, um mit Kunden in Verbindung zu bleiben.

... und weitere Informationen

hk24.de/buerodienstleister



HK Handelskammer
Hamburg



SCHEINSELBSTSTÄNDIGKEIT

Karte 6 aus der Sammlung „Praxistipps für Bürodienstleister“

SCHEINSELBSTSTÄNDIGKEIT

Oft arbeiten Bürodienstleister über einen längeren Zeitraum für nur einen Auftraggeber, zum Beispiel bei einem krankheitsbedingten Ausfall eines Mitarbeiters. Vor allem große Unternehmen befürchten den Vorwurf, einen scheinselfständigen Bürodienstleister zu beschäftigen. Es drohen hohe Nachzahlungen sowie Strafen. Bürodienstleister laufen Gefahr, dass ihnen Auftraggeber wegbrechen. Insgesamt besteht große Unsicherheit in der Branche. Nach welchen Kriterien wird Scheinselbstständigkeit beurteilt? Wie lässt sich Scheinselbstständigkeit vermeiden?

1. Scheinselbstständigkeit? Diese liegt vor, wenn Sie zwar nach der zu Grunde liegenden Vertragsgestaltung selbstständige Dienst- und Werkleistungen für ein fremdes Unternehmen erbringen, tatsächlich aber nichtselbstständige Arbeiten in einem Arbeitsverhältnis leisten.
2. Fülle an Kriterien: Maßgebliches Kriterium für Scheinselbstständigkeit ist die persönliche Abhängigkeit des Auftragnehmers, das heißt seine Weisungsgebundenheit in zeitlicher, örtlicher und sachlicher Hinsicht sowie die organisatorische Eingliederung in den Betrieb des Auftraggebers.
3. Mehrere „Eisen im Feuer“: Arbeiten Sie, wenn möglich, zeitgleich für mehrere Auftraggeber und vereinbaren Sie mit diesen Dienstverträge. Dort wird unter anderem festgehalten, welche Tätigkeiten beauftragt werden.
4. Öffentliche Präsenz: Pflegen Sie Ihre eigene Website und nutzen Sie Visitenkarten sowie weitere Werbematerialien für die Akquise neuer Kunden. Damit belegen Sie ein eigenständiges Auftreten in der Geschäftswelt.
5. „Home sweet home“: Arbeiten Sie möglichst im eigenen Büro oder im heimischen Arbeitszimmer.
6. Wahl der Gesellschaftsform: Unternehmergesellschaften (haftungsbeschränkt) werden seltener als abhängig Beschäftigte angesehen als ein Freelancer ohne eingetragene Gesellschaftsform.
7. Gut zu wissen: Die Rentenversicherungsträger sind verpflichtet, jedes Unternehmen alle vier Jahre zu prüfen. Kontrolliert wird hierbei die Versicherungspflicht oder -freiheit eines Arbeitnehmers. Hierunter fallen auch freie Mitarbeiter sowie Subunternehmer.
8. Statusfeststellungsverfahren: Sie haben die Möglichkeit, schriftlich eine Entscheidung der Deutschen Rentenversicherung über den Status des Erwerbstätigen zu beantragen.

... und weitere Informationen

hk24.de/scheinselbststaendigkeit