

FORTBILDUNG ZUM/ZUR KANZLEIMANAGER/IN

Seminar für Mitarbeiter/innen in Steuerberatungspraxen



Aufgrund der
großen Nachfrage
neuer Termin in
2020 mit neuem
Konzept

Nahezu alle Mandanten sind anspruchsvoll und erwarten eine professionelle Zusammenarbeit auf allen Ebenen. Das Beratungsportfolio Ihrer Kanzlei und die überdurchschnittlich gute Betreuung bilden die Basis für zufriedene Mandanten und eine langfristige Zusammenarbeit. Reibungslose interne Arbeitsabläufe sowie Kanzleimitarbeiter mit starken Organisations- und Kommunikationsfähigkeiten prägen hierbei nicht nur das Bild der Kanzlei nach außen. Sie halten den fachlichen Ansprechpartnern zudem den Rücken frei, damit diese sich auf ihre Kernaufgabe – die Beratung von Mandanten – konzentrieren können.

In der Fortbildung zum/zur Kanzleimanager/in liegt der Schwerpunkt in der Vermittlung von Kenntnissen und Methoden aus den Bereichen soziale Kompetenz, Kommunikation und Organisation sowie der Stärkung der Persönlichkeit.

Der/die Kanzleimanager/in:

- organisiert sich selbst und die Arbeitsabläufe der Kanzlei effizient
- kommuniziert effektiv und mandantenorientiert
- bleibt souverän und professionell auch in schwierigen Gesprächssituationen
- kennt Problemlösungstechniken und setzt diese kompetent ein
- repräsentiert die Kanzlei seriös nach innen und außen



	MODUL 1	MODUL 2	MODUL 3
Thema	Durch professionelle Kommunikation Konflikte vermeiden und lösungsorientiert agieren	Zeit- und Selbstmanagement	Wer bin ich - wer bist Du?
Hannover Verbandsgeschäftsstelle, Saal 2, Zeppelinstr. 8	Dienstag, 14.01.2020	Dienstag, 18.02.2020	Dienstag, 17.03.2020
Uhrzeit	9.00 bis 16.00 Uhr	9.00 bis 16.00 Uhr	9.00 bis 16.00 Uhr
Inhaltsschwerpunkte	<p>Wie funktioniert Kommunikation?</p> <p>Welche Techniken helfen mir, wertschätzend zu kommunizieren?</p> <p>Wie formuliere ich meine Anliegen positiv und professionell?</p> <p>Welche Wirkung hat Körpersprache und Mimik in der täglichen Kommunikation?</p>	<p>Wie ist mein persönliches Zeit- und Selbstmanagement?</p> <p>Wie organisiere ich meinen Arbeitsplatz professionell?</p> <p>Wo kann ich meinen Chef entlasten und koordinieren?</p> <p>Wie gehe ich mit Störungen im Alltag um?</p> <p>Was hilft mir, den Alltag zu planen?</p> <p>Wie nutze ich Outlook als Planungs- und Koordinationstool?</p>	<p>Mit Hilfe des DISG-Persönlichkeitsmodells sich selbst besser kennenlernen</p> <p>Bedürfnisse, Stärken und Schwächen von sich selbst und anderen einschätzen können</p> <p>Wie gehe ich am besten mit dem jeweiligen Typ um?</p> <p>"Gefahren erkannt - Gefahr gebannt" - wie baue ich am besten meine Stärken aus?</p>

MODUL 4	MODUL 5	MODUL 6	MODUL 7
Mit professionellen Briefen und Mails die Mandanten begeistern	Professionell am Telefon und sicher im Umgang mit Beschwerden	Dem turbulenten Alltag entstresst entgegengetreten	Reflexion und Praxistransfer
Dienstag, 28.04.2020	Dienstag, 26.05.2020	Dienstag, 23.06.2020	Dienstag, 07.07.2020
9.00 bis 16.00 Uhr	9.00 bis 16.00 Uhr	9.00 bis 16.00 Uhr	9.00 bis 16.00 Uhr
<p>Welche Wirkung haben unsere Formulierungen in den Texten?</p> <p>Wie formuliere ich mandantenorientiert?</p> <p>Wie baue ich Briefe und Mails professionell auf?</p> <p>Wie unterscheidet sich Kommunikation in Mail und Brief?</p> <p>Unsere Standard-schreiben unter der Lupe: Wie wirken sie? Was kann man anpassen?</p>	<p>Wie stellen wir ein mandantenorientiertes Telefonverhalten sicher? (Telefonprozess)</p> <p>Weshalb sollten wir Beschwerden ernst nehmen?</p> <p>Wie können wir professionell mit Beschwerden umgehen?</p> <p>Wie können wir uns bei Beschwerden abgrenzen und diese nicht persönlich nehmen?</p>	<p>Was ist Stress?</p> <p>Was löst Stress in mir aus?</p> <p>Wo sind meine persönlichen Stressoren?</p> <p>Was passiert, wenn ich nicht achtsam mit mir umgehe?</p> <p>Wie kann ich den Alltag entstressen?</p> <p>Welche Übungen helfen mir konkret, in stressigen Situationen „herunterzufahren“?</p>	<p>Welche Praxiserfahrungen konnten die Teilnehmer sammeln?</p> <p>Wo sind Stolpersteine aufgetreten?</p> <p>Wie können wir mit den Stolpersteinen im Alltag umgehen?</p> <p>Was möchten die Teilnehmer vertiefen?</p> <p>Was möchten die Teilnehmer üben?</p>

DURCH PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION KONFLIKTE VERMEIDEN UND LÖSUNGSORIENTIERT AGIEREN

Warum gelingt Kommunikation manchmal und dann wieder nicht? Wie kann man in schwierigen Situationen fair kommunizieren und konstruktiv Herausforderungen lösen?

Konflikte und schwierige Gespräche sind ein selbstverständlicher und unvermeidlicher Bestandteil unseres täglichen Lebens. Die Kunst liegt darin, einen kühlen Kopf zu bewahren und sich nicht von den eigenen Emotionen steuern zu lassen.

In diesem Modul lernen die Teilnehmer, wie man emotional aufgeladene und schwierige Situationen zielorientiert löst und so das langfristig beste Ergebnis bekommt. Gemeinsam werden Strategien zum professionellen Verhalten in emotional geladenen Situationen erarbeitet. Das richtige Einschätzen der unterschiedlichen Gesprächspartner und der flexible Umgang damit sind hierbei wichtige Bausteine in der Gesprächsführung. Nur wenn ich mein Gegenüber richtig einschätzen kann, die passende innere Haltung/Einstellung wähle, bin ich in der Lage, durch die passende Gesprächsstrategie Konflikte rechtzeitig zu erkennen und auch schwierige Situationen konstruktiv zu lösen.

Inhalte

- Wovon hängt eine erfolgreiche Kommunikation ab?
- Wer kommuniziert wie? - Die unterschiedlichen Persönlichkeiten unter der Lupe
- Rhetorische Werkzeuge für jeden Tag:
 - Gesagt ist nicht verstanden: das 4-Ohren-Modell
 - Aktives Zuhören und positive Rhetorik
 - Pro-Aktivität und Lösungsorientierung

MODUL 2

ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENT

Gerade im Kanzleialltag sind freie Zeiteinteilung und eigenbestimmtes Arbeiten kaum umzusetzen. Sowohl zunehmende administrative Aufgaben als auch gestiegene Mandantenansprüche und -wünsche sind wesentliche Herausforderungen täglicher Kanzlei-praxis. Hier eine schnelle telefonische Auskunft, dort ein Mandant, der unangemeldet in der Tür steht ...

In diesem Modul werden Lösungen erarbeitet, die es ermöglichen, die Arbeitszeit optimal im Sinne des Kanzleierfolgs und der Mandanteninteressen zu nutzen.

Inhalte

- Wie lassen sich die zahlreichen fremd- und selbstveranlassten Unterbrechungen auf ein notwendiges Mindestmaß reduzieren?
- Wie sieht eine realistische und zuverlässige Aufgaben- und Arbeitsplanung trotz hektischem Alltag aus?
- Wie sieht ein sinnvoller interner Informationsaustausch aus?
- Wie funktioniert eine einheitliche praxisnahe Arbeitsplatzorganisation?
- Wie bringe ich die EDV und die Papierform in Einklang?

Wer bin ich – wer bist Du?

Als Kanzleimanager/in sind Sie Bindeglied zwischen Chef und Team. Täglich müssen Sie sich auf die unterschiedlichen Charaktere und Arbeitsweisen Ihres/r Chefs und Ihrer Kollegen/Kolleginnen einstellen, um reibungslose Abläufe zu managen und zu garantieren. Damit das funktioniert, muss jeder anders behandelt werden - und zwar so, dass es zu ihm/ihr passt, und nicht, wie wir es gerne hätten!

Die Teilnehmer/innen lernen mit dem DISG-Persönlichkeitsmodell sich selbst mit ihren Stärken und Schwächen besser kennen. Auch eignet sich das Modell, andere mit ihren Bedürfnissen, Motivationen einzuschätzen und sich auf diese einzustellen. Dies unterstützt Sie als Kanzleimanager/in, besser Ihre Steuerungsfunktion innerhalb der Kanzlei auszuüben.

Inhalte

- Wo sind meine persönlichen Verhaltensstärken und Begrenzungen?
- Wie erkenne ich die Bedürfnisse meiner Gesprächspartner?
- Wie gehe ich am besten mit dem jeweiligen Typ um?
- Wie baue ich am besten meine Stärken aus?
- Wie können wir mit dem Wissen unsere Zusammenarbeit konstruktiver gestalten?

MIT PROFESSIONELLEN BRIEFEN UND MAILS DIE MANDANTEN BEGEISTERN

Sie schreiben Briefe, E-Mails oder sonstige Texte, die Ihre Mandanten lesen und auch verstehen sollen?! Viele Briefe wirken auch heute noch umständlich und bürokratisch – zum Teil verstaubt, was zu einem dynamischen Unternehmen einfach nicht passt. Zahlreiche noch heute verwendete Formulierungen sind über 100 Jahre alt, aber sitzen in unseren Köpfen fest.

Oft tun wir uns mit treffenden und eindeutigen Formulierungen schwer. Und je länger überlegt wird, desto komplizierter und länger werden die Sätze. Dabei sollen gerade Schriftstücke beim Empfänger einen sprichwörtlich bleibenden Eindruck hinterlassen.

Ein moderner und empfängerorientierter und vor allem verständlicher Schreibstil ist die einfachste Möglichkeit, Ihren Mandantenkontakt zu etwas Besonderem zu machen.

In diesem Modul wird das zukünftige Schreiben spürbar erleichtert, und konkrete, praktische Lösungsvorschläge werden gemeinsam erarbeitet. Die Gestaltung von Schriftstücken und moderne Formulierungsvorschläge werden an praktischen Beispielen demonstriert und geübt.

Inhalte

- Welche Elemente machen einen mandantenorientierten Brief aus?
- Wie Texte und Formulierungen auf uns wirken
- Von der Anrede über die Kernbotschaft zur Grußformel – wie Sie prägnant, freundlich und wirksam bei Ihrem Mandanten ankommen.

PROFESSIONELL AM TELEFON UND SICHER IM UMGANG MIT BESCHWERDEN

Was heißt professionelle Mandantenorientierung am Telefon konkret? Welche Gesprächstechniken sorgen für ein positives Bild der Kanzlei, auch wenn es mal eine Beschwerde gibt? Wie können wir als Kanzlei mit einem einheitlichen Bild unseren Mandanten gegenüber auftreten?

Im Training reflektieren wir, worauf es in einem professionellen Telefonprozess ankommt und wie wir auch schwierige Situationen professionell meistern können.

Inhalte

- Wie erreichen wir eine mandantenorientierte Wirkung am Telefon?
- Wie können Sie Gespräche aktiv steuern und das Ruder in der Hand behalten?
- Wie sieht ein professioneller Telefonprozess aus? - Von der Begrüßung über das Weiterverbinden bis zum Rückruf
- Wie bleibe ich auch in schwierigen Situationen souverän und mandantenorientiert?

MODUL 6

DEM TURBULENTEN ALLTAG ENTSTRESSST ENTGEGENTRETEN

Das Modul 6 möchte Sie sensibilisieren, Ihre inneren Stärken und Stolpersteine zu entdecken und diese zugunsten des eigenen inneren Wohlbefindens zu stabilisieren.

Sie lernen, entsprechend Ihrer Persönlichkeitsstruktur Ursachen für Stress zu minimieren. Weiter wird ein Handwerkskasten mit Tipps, Tricks und Strategien erarbeitet, der im Stressnotfall sofort einsetzbar ist.

Inhalte

- Was ist Stress überhaupt?
- Welche inneren Stressoren wirken auf mich: eigener Anspruch, innerer Zeitdruck, persönliche Antreiber? Wie kann ich mich selbst positiv beeinflussen – Veränderung der inneren Stressquellen?
- Entspannungstipps für die Arbeit und zu Hause

MODUL 7

REFLEXION UND PRAXISTRANSFER

Das Modul 7 bildet eine Klammer um die Module 1 bis 6. Um eine hohe Nachhaltigkeit sicherzustellen, reflektieren die Teilnehmer in diesem Modul nochmals ihre Praxiserfahrungen aus der inhaltlichen Umsetzung. Ziel ist, den Teilnehmern die Möglichkeit zu geben, offen Punkte aus der Ausbildung zu vertiefen und konkrete Umsetzungshilfen für das Überwinden von Stolpersteinen zu bekommen.

Inhalte

- Die konkreten Inhalte werden durch die Fragestellungen der Teilnehmer festgelegt. Hierzu bekommen die Teilnehmer im Vorfeld zu dem Modul die Möglichkeit, Fragen und Themen einzureichen.

ANMELDUNG



Steuerberaterverband
Niedersachsen Sachsen-Anhalt

Mitgliedsnummer

--	--	--	--	--	--

Seminar-ID

2	0	2	0	-	0	7	3
---	---	---	---	---	---	---	---

Seminar

Fortbildung zum/zur Kanzleimanager/in

Seminartermine

Dienstag, 14.01.2020 / 18.02.2020 / 17.03.2020 /
28.04.2020 / 26.05.2020 / 23.06.2020 / 07.07.2020

Seminarort

Hannover

Name, Vorname

Kanzlei

E-Mail

Teilnahmegebühr

Bitte ziehen Sie den Betrag von 1.955,00 Euro von dem Ihnen bereits bekannten Konto ein. Stornierungen werden bis drei Wochen vor dem ersten Termin berücksichtigt. Anschließend fällt die volle Gebühr an.

Datum

Unterschrift und Stempel

