



Fortbildung zum/zur Kanzleimanager/in

FÖRDERUNG VON BIS ZU 70%
DER LEHRGANGSGEBÜHREN
ÜBER SAB MÖGLICH!

SEMINAR FÜR MITARBEITER IN STEUERBERATUNGSPRAXEN

Nahezu alle Mandanten sind anspruchsvoll und erwarten eine professionelle Zusammenarbeit auf allen Ebenen. Das Beratungs-Portfolio 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 stärken 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 Me-

thoden 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

Fördermöglichkeit

Für den Vorbereitungslehrgang besteht die Möglichkeit der Beantragung einer bis zu 70%igen Förderung der Kosten über die Sächsische AufbauBank (SAB). Für Einzelheiten verweisen wir auf die Website der SAB (www.sab-sachsen.de). Informationen zu den Voraussetzungen der Fördermöglichkeiten finden Sie dort unter den Stichworten „Weiterbildungsscheck betrieblich“ und „Weiterbildungsscheck individuell“. Stellen Sie ggf. rechtzeitig einen Antrag.

Referenten



Melita Dine
Trainer/Berater/
Prozessbegleiter bei
Müller + Partner



Tibor Kijewski
Trainer/Berater/
Prozessbegleiter bei
Müller + Partner

Veranstaltungsort

Gewandhaus Hotel Dresden · Ringstraße 1 · 01067 Dresden

Terminübersicht

Die Kurse finden jeweils von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr statt.

Monat	Termin	Monat	Termin
Mai (Modul 1)	Dienstag, 14.05.2019	Oktober (Modul 5)	Donnerstag, 10.10.2019
Juni (Modul 2)	Dienstag, 18.06.2019	November (Modul 6)	Dienstag, 12.11.2019
August (Modul 3)	Donnerstag, 22.08.2019	Dezember (Modul 7)	Donnerstag, 12.12.2019
September (Modul 4)	Dienstag, 10.09.2019		

Gebühr

Die Lehrgangsgebühr beträgt 1.950,00 € zzgl. 19 % MwSt. pro Teilnehmer (inkl. Arbeitsunterlage, Konferenzgetränke, Kaffeepause und Mittagsimbiss)

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt.

Inhaltsübersicht

Modul 1 - 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?

Modul 3 - 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 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?

Modul 4 - 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.

Modul 5 - Professionell am Telefon & 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 professionellem Telefonprozess ankommt und wie wir auch schwierige Situationen professionell meistern können.

Inhalte

- Wie schaffen 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 entstresst entgentreten

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 Antriebe? Wie kann ich mich selbst positiv beeinflussen - Veränderung der inneren Stressquellen?
- Entspannungstipps für die Arbeit und zu Hause

Modul 7 - Reflexion & 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, offene 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.

Rechnungsadressat: (bitte Stempel, Blockschrift oder Schreibmaschine)

.....
(Name, Vorname)

.....
(Straße)

.....
(PLZ, Ort)

Teilnehmer-Nr. (wird intern vergeben)

Steuerberaterinstitut Sachsen GmbH
Bertolt-Brecht-Allee 22
01309 Dresden

Per Telefax: 0351 / 2130022

Anmeldung

Fortbildung zum/zur Kanzleimanager/in

Dauer

14.05.2019 – 12.12.2019

Ort

Gewandhaus Hotel Dresden, Ringstraße 1, 01067 Dresden

Teilnehmergebühren

€ 1.950,00 (Direktzahlung per Überweisung / SEPA-Lastschrift zu Lehrgangsbeginn)

Zum Vorbereitungslehrgang „Fortbildung zum/zur Kanzleimanager/in“ melde ich den u.g. Lehrgangsteilnehmer verbindlich an.

Für den Vorbereitungslehrgang besteht die Möglichkeit der Beantragung einer bis zu 70%igen Förderung der Kosten über die Sächsische AufbauBank (SAB). Für Einzelheiten verweisen wir auf die Website der SAB (www.sab-sachsen.de). Informationen zu den Voraussetzungen der Fördermöglichkeiten finden Sie dort unter den Stichworten „Weiterbildungsscheck betrieblich“ und „Weiterbildungsscheck individuell“. Stellen Sie ggf. rechtzeitig einen Antrag.

Lehrgangsteilnehmer

Name, Vorname

Persönliche Adressdaten (Straße, PLZ, Ort)

Persönliche E-Mail-Adresse

Persönliche Tel.-Nr. (Festnetz / Mobil)

Adressdaten Arbeitgeber (Name, Straße, PLZ, Ort)

Zahlart

Überweisung

Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats

Gläubiger-ID DE22ZZZ00000916126 SIS Steuerberaterinstitut Sachsen GmbH

Ich ermächtige das Steuerberaterinstitut des Steuerberaterverbandes Sachsen GmbH, die Rechnungsbeträge bei Fälligkeit durch Lastschrift von meinem Konto einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von dem Institut auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Kreditinstitut

IBAN / BIC

Kontoinhaber

Die Teilnahmebedingungen des Steuerberaterinstituts sind mir/uns bekannt.

(Ort/Datum)

(Unterschrift / ggf. auch vom abweichenden Kontoinhaber)