

Ausbildung zum/zur Kanzleimanager/in



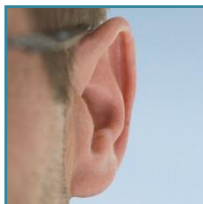
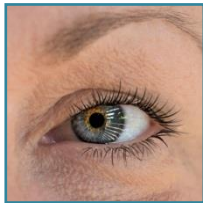



Ein Beispielkonzept



Was macht Ihre Arbeit mit Müller + Partner besonders?

Wir schaffen den Rahmen für Ihre zielorientierte Führungsarbeit.

- Für unsere Kunden sind wir Projektbegleiter mit ausgeprägter Prozesskompetenz.
- Wir sind Berater, Trainer, Coach und Moderator - mit uns gibt es keine Schnittstellenverluste.
- Wir sind Ihre externe Personal- und Organisationsentwicklung.

	Unser Vorgehen	Unsere Methoden - Ihr Nutzen
	Ihrem Team Gehör schenken	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wir betreiben praxisnahe Schwachstellenanalyse - wo hakt es? ■ Wir unternehmen Arbeitsplatzanalysen und führen Interviews. ■ Wir sind der zentrale Ansprechpartner für die Personalentwicklung. ■ Wir finden die richtigen Werkzeuge und Analysemethoden. ■ Ihre Fragen und Probleme: Wir bieten eine maßgeschneiderte Projektplanung und einen für Sie optimalen Kosten-Nutzen-Effekt.
	Ihre Unternehmensziele fokussieren	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wir beziehen Ihre Leitbilder und QM-Systeme mit ein. Wir machen Ihre Ziele lebendig. ■ Strategieworkshops: Wir schauen mit Ihnen über den Tellerrand, wir sehen das Ganze. ■ Von der Vision zur Umsetzung Vision ⇔ Leitbild ⇔ Ziele ⇔ Maßnahmen ■ Ihre Mitarbeiter werden einbezogen. Wir schaffen einheitliche Strukturen mit Transparenz und Akzeptanz.
	Den richtigen Riecher beweisen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wir bringen fundierte, praktische, branchenübergreifende Erfahrung ein. ■ Wir garantieren eine bedarfsorientierte Vorgehensweise. Standards gibt es nicht. Wir haben die Nase für den richtigen Weg. ■ (Mitarbeiter-)Potenziale werden eingeschätzt und erkannt. ■ Wir stehen für eine sensible Methodenauswahl. ■ Sie erhalten passgenaue Angebote.
	Mit zündenden Worten begeistern	<ul style="list-style-type: none"> ■ Wir organisieren Kick-Off-Workshops für gelungene Starts und Motivationsveranstaltungen und Großmoderationen zur Beteiligung. ■ Erleben Sie begeisternde Trainings zur Umsetzung Ihrer Ziele - teilnehmerorientiert und erlebnisorientiert. ■ Durch individuelle Beispiele entsteht Praxisnähe. ■ Es gibt keine leblosen Beamer-Vorträge und keine Trainings „von der Stange“.
	Greifbare Ergebnisse schaffen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Unser Markenzeichen KONKRET ® steht für höchste Qualität. ■ Wir erstellen Aktivitäten- und Maßnahmenpläne, Regelwerke. ■ Wir führen Führungs- und Umsetzungscoachings sowie Arbeitsplatzbegleitungen durch. ■ Wir schaffen den Rahmen für Ihre Führung! ■ Wir sorgen für klare Vereinbarungen und Commitments. ■ Sie erhalten handfeste Unterstützung bei der Umsetzung. ■ Wir bieten Nachhaltigkeit - wir bleiben für Sie dran.

Ausbildung zum/zur Kanzleimanager/in

Unsere Ziele – Ihr Nutzen

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 Kernaufgaben – die Beratung von Mandanten – konzentrieren können.

Unser Konzept der berufsbegleitenden Ausbildung richtet sich daher an alle Mitglieder des Steuerberaterverbandes. In der Ausbildung zum/zur Kanzleimanager/in liegt der Schwerpunkt in der Vermittlung von Kenntnissen und Methoden aus den Bereichen soziale Kompetenz, Kommunikation und Organisation sowie die 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

Die Ausbildung zum/zur Kanzleimanager/in im Überblick:

	Modul 1	Modul 2	Modul 3	Modul 4	Modul 5	Modul 6	Modul 7					
Thema	Kommunikation und Gesprächsführung	Zeit- und Selbstmanagement	Mit professionellen Präsentationen punkten	Mandanten-orientierter Schriftverkehr	Telefon- und Beschwerdemanagement	Persönliches und stärkenorientiertes Stressmanagement	Übungstag					
Zeit	1 Tag	1 Tag	1 Tag	1 Tag	1 Tag	1 Tag	1 Tag					
Inhaltsschwerpunkte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grundlagen der Kommunikation ■ Techniken und Gesprächsarten ■ Positive und lösungsorientierte Formulierungen ■ Wirkung von Körpersprache und Mimik 	Transferaufgabe für die Vor- oder Nachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analyse- und Planungsinstrumente ■ Arbeitsplatzorganisation ■ Chefentlastung ■ Umgang mit Druck und Belastung ■ Umsetzbare und realistische Aufgabenlisten erstellen 	Transferaufgabe für die Vor- oder Nachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Strukturierte Vorbereitung von Präsentationen ■ Aufbau und Struktur von Präsentationen vor Mandanten ■ Mit welchen rhetorischen Mitteln überzeuge ich? ■ Wirkung unterschiedlicher Präsentationsmedien 	Transferaufgabe für die Vor- oder Nachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die Wirkung von Texten und Formulierungen ■ Amtsdeutsch empfängerorientiert formulieren ■ Aufbau und Gestaltung nach DIN 5008 ■ Schreibwerkstatt 	Transferaufgabe für die Vor- oder Nachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die telefonische Visitenkarte unserer Kanzlei ■ Kompetenter Umgang mit Rückrufen und Zusagen ■ Kompetente Lösungsfindung bei Beschwerden ■ Beschwerden nicht persönlich nehmen 	Transferaufgabe für die Vor- oder Nachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Definition von Stress – meine Stressampel ■ Nutzung meiner Stärken für den Umgang mit Stress (vorheriger Stärkentest der Universität Zürich) ■ Entspannungsübungen fürs Büro 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die Teilnehmer bringen ihre größten Stolpersteine mit und erarbeiten Lösungen (Themen werden vorab eingereicht)
Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trainerinput ■ Rollenspiele ■ Video möglich 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trainerinput ■ Gruppenarbeit ■ Einzelarbeit 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trainerinput ■ Übung an eigenen Präsentationen ■ Video möglich 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trainerinput ■ Gruppenarbeit ■ „Entstauben“ vorhandener Dokumente 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trainerinput ■ Rollenspiele ■ Video möglich 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Online-Test ■ Trainerinput ■ Persönlicher Maßnahmenplan 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fallbesprechung ■ Kollegiale Beratung ■ Trainerinput 					

Telefonisches oder persönliches Coaching on/off the Job nach Absprache möglich

Was erwartet Sie konkret in den jeweiligen Modulen?

Kommunikation und Gesprächsführung

Modul 1



Ziele

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

Zeit- und Selbstmanagement

Modul 2



Ziele

Gerade im Kanzleialltag sind freie Zeiteinteilung und stressfreies bzw. eigenbestimmtes Arbeiten kaum umzusetzen. Sowohl zunehmende administrative Aufgaben, als auch gestiegene Mandantenansprüche und -wünsche, sind wesentliche Stressfaktoren 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?

Mit professionellen Präsentationen punkten

Modul 3



Ziele

Folien an die Wand werfen, Diagramme einblenden, Texte animieren: Als Mitarbeiter/in einer Steuerberatungskanzlei ist man heute nicht nur Zahlenjongleur, sondern immer häufiger auch Präsentator von Ideen und Konzepten.

In diesem Modul lernen Sie, eine Präsentation sinnvoll vorzubereiten und aufzubauen und können unterstützende Medien zuhörerfreundlich strukturieren.



Inhalte

- Publikumsanalyse und Vorbereitung sind 80% des Erfolgs
- Welche Präsentationsmedien passen für welche Teilnehmergruppe und für welches Thema? Flipchart / Beamer / Smartboard...
- Wie gelingt es mir, Inhalte greifbar zu machen?
- Visualisierungshilfen für Ihre Präsentation

Mandantenorientierter Schriftverkehr

Modul 4



Ziele

Sie schreiben Briefe, E-Mails oder sonstige Texte, die Ihre Mandanten lesen und auch verstehen sollen?! Viele Briefe wirken auch heute noch verstaubt, umständlich und bürokratisch, 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 gemeinsam erarbeitet. Die Gestaltung von Schriftstücken und moderne Formulierungsvorschläge werden an zahlreichen 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

Telefon- und Beschwerdemanagement

Modul 5



Ziele

Was heißt professionelle Mandantenorientierung am Telefon konkret? Welche Gesprächstechniken sorgen für das gewünschte positive Bild von Anfang an? Wie können wir als Kanzlei mit einem einheitlichen Bild unseren Mandanten gegenüber auftreten?

In den Zeiten wachsender Technisierung, verminderter Kontakthäufigkeit und ständig steigender persönlicher Geschwindigkeit wird es umso wichtiger, sich abzuheben und die eigenen Mandanten anders zu betreuen als andere Kanzleien es tun. Dies gilt neben dem persönlichen Gespräch in der Kanzlei auch für den telefonischen Kontakt, denn auch dieser legt einen wichtigen Grundstein für die weitere Zusammenarbeit.

Im Training wird die persönliche Außenwirkung am Telefon veranschaulicht und Strategien für eine lösungsorientierte Kommunikation und Mandantenorientierung erarbeitet.



Inhalte

- Schaffen Sie einen freundlichen und serviceorientierten Eindruck von der Begrüßung bis zur Verabschiedung!
- Wie Sie das Gespräch steuern können
- Wie gehe ich richtig mit Rückrufen, Durchstellen und telefonischen Zusagen um?
- Wie bleibe ich auch in schwierigen Situationen souverän (z. B. Beschwerden)?

Persönliches und stärkenorientiertes Stressmanagement

Modul 6



Ziele

Gerade in Zeiten, in denen Qualität, Kostenbewusstsein und Geschwindigkeit einen hohen Stellenwert einnehmen und wir uns den veränderten Arbeitssituationen konsequent anpassen müssen, haben wir schon manchmal das Gefühl im Dreieck zu springen. Dieser Workshop 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 und 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

Übungstag

Modul 7



Ziele

Nach den ersten 6 Modulen der Ausbildung widmen wir uns in Modul 7 der Transfersicherung. Die Teilnehmer bringen ihre größten Stolpersteine aus der Umsetzungsphase mit. Gemeinsam werden Handlungsalternativen und/oder Maßnahmenpläne entwickelt.

Die Themen werden vorab eingereicht



Inhalte – je nach Thema

- Besprechen von Fallbeispielen
- Kollegiale Beratung
- Gemeinsames Bearbeiten der Alltags-Stolpersteine