



## Telefontraining „Die junge Generation im digitalen Zeitalter: keine Angst vor dem Telefon!“

für Auszubildende im 1. Ausbildungsjahr (+ 2. und 3. Ausbildungsjahr)

### Situation:

In einer Welt, die zunehmend von digitalen Kommunikationsmitteln wie WhatsApp und E-Mails geprägt ist, stehen viele Ausbildungskanzleien vor der Herausforderung, die telefonische Kommunikation als wichtiges Arbeitsmittel zu fördern. Dieses Tagesseminar bietet eine positive und motivierende Plattform, um die Fähigkeiten junger Auszubildender im Umgang mit dem Telefon zu stärken.

### Ziel:

Die Auszubildenden sollen die Bedeutung der telefonischen Kommunikation erkennen und wertschätzen. Sie sollen die notwendigen Fähigkeiten erlernen, um souverän und professionell am Telefon zu agieren. Das Seminar soll dazu beitragen, das Selbstvertrauen der Auszubildenden zu stärken und ihnen die Angst vor telefonischen Gesprächen zu nehmen.

### Inhalte:

- „Kommunikation mit Mandanten fällt jeden Tag an!“ – Warum ist eine gelungene Kommunikation über alle Wege mit Mandanten so wichtig?
- „Ich mag nicht gerne ans Telefon gehen!“ – Eigene Hemmschwellen erkennen und überwinden
- „Das Telefon klingelt – und jetzt?“ – Gesprächsleitfaden und Telefonprotokoll für eingehende Telefonate nutzen
- „Ich soll beim Mandanten/beim Finanzamt anrufen ...“ – Wie kann man sich persönlich und inhaltlich auf solche Gespräche gut vorbereiten (z.B.: Sachverhalt/Anlass des Anrufs kurz und korrekt formulieren, gezielte Fragen stellen...).
- „Am Telefon zählt die sympathische Stimme!“ – Auf eigene Tonlage, Lautstärke, Sprechgeschwindigkeit, Pausen und angemessene Wortwahl achten
- „Wie sage ich es am besten?“ – Hilfreiche Formulierungen, um eine gute und datengeschützte Telefonatmosphäre zu schaffen
- „Und wenn der Gesprächspartner unangenehm ist?“ - Sich auf mögliche, schwierige Gesprächssituationen einstellen
- Praktische Übungen (z.B. Terminvereinbarungen, Anfordern von Unterlagen, Annahme von Beschwerden, Vertrösten, Weitergabe zu hausinternen Kollegen)

- Referentin:** Barbara **Sillmann**  
Dozentin und Coach, Freiburg
- Mögliche Termine:** **Donnerstag, 16. Januar 2025**  
Hotel „Zum Schiff“, Basler Landstraße 35-37  
79111 Freiburg – St. Georgen
- oder **Dienstag, 18. Februar 2025**  
„**biema** – beruflich richtig platziert“  
Sebastian-Kneipp-Straße 60  
78048 Villingen-Schwenningen
- Veranstaltungsdauer:** jeweils von **09:00 bis 16:00 Uhr**
- Seminargebühr:** für Auszubildende zum / zur Steuerfachangestellten  
von Mitgliedern: **€ 60 / Person\***
- für Auszubildende von Nicht-Mitgliedern bzw. für DHBW-Studenten,  
sowie Auszubildende von anderen Berufen:  
**€ 120 / Person\***
- Der Betrag wird mit Erhalt der Rechnung fällig
- Teilnehmer:** Das Seminar richtet sich vorwiegend an Auszubildende im  
1. Ausbildungsjahr oder Auszubildende mit keiner oder wenig  
Telefonerfahrung im 2. und 3. Ausbildungsjahr.
- Das Seminar ist auf max. 16 Personen / Termin beschränkt.

\* Bei **Rücktritt** von einer verbindlichen Anmeldung zu einem Seminar werden, wenn der Rücktritt bis spätestens 1 Woche vor Beginn der Veranstaltung erfolgt, 50 v.H. der Seminargebühren erstattet. Bei späterem Rücktritt oder bei Nichtteilnahme entfällt eine Erstattung. Maßgebend ist der Tag des Eingangs der Rücktrittserklärung bei der Kammergeschäftsstelle.

Wir bitten um Ihre **Online-Anmeldung mit Angabe der Kennnummer Ihrer/s Auszubildenden** unter <https://seminare.stbk-suedbaden.de/ausbildung/ausbildungsseminare/>

Ihr Ausbildungsteam  
Steuerberaterkammer Südbaden  
Telefon: 0761 / 70526-11