



Freiburg, Oktober 2018

## **„KOMMUNIKATIONS- UND VERHALTENSREGELN IM BERUFLICHEN ALLTAG“**

### **Seminar für Auszubildende zu Beginn des 1. Lehrjahres**

#### **Ausgangssituation / Zielsetzung des Seminars:**

Freundlichkeit, Höflichkeit und gutes Benehmen spielen eine große Rolle und stellen für Dienstleister wie Steuerberater einen wesentlichen Erfolgsfaktor dar. Es ist der Steuerberaterkammer Südbaden ein wichtiges Anliegen, ihre jungen Nachwuchskräfte auf diese Herausforderung vorzubereiten und sie in ihrer Persönlichkeit weiter zu stärken.

Ein Mandant, der stilvoll empfangen, betreut und verabschiedet wird, wird gerne wiederkommen. Die Art und Weise, wie Mitarbeiter mit Mandanten umgehen, bestimmt in einem hohen Maße den Verlauf der Begegnung. Der erste und letzte Eindruck spielen in diesem Zusammenhang eine große Rolle. Wer gut auftritt, hinterlässt Eindruck – sei es im Beratungsgespräch, bei der Begrüßung im Eingangsbereich der Kanzlei oder am Telefon.

„Was heißt es eigentlich, gute Umgangsformen zu haben? – Was bedeutet Etikette? – Was kann ich tun?“ All dies sind in dieser Veranstaltung für Ihre Auszubildenden wichtige Fragestellungen.

Ziel des Seminars ist es, allgemein gültige Umgangsformen wieder aufzufrischen, Aktions- und Reaktionsmuster von Verhalten zu verstehen und die Wirkung eigenen Verhaltens im Umgang mit den Mandanten, Kollegen und Vorgesetzten bewusster zu machen.

#### **Seminarinhalte:**

- **Die Steuerberaterkanzlei – Innen- und Außenwirkung**
- **Die Bedeutung von Benimm-Regeln aus psychologischer Sicht**
- **Souveränes Auftreten – Etikette innerhalb der Kanzlei und im Umgang mit Dritten**
- **Besprechungen mit Chefs, Kollegen und Mandanten**
- **Vermeiden von „Fettnäpfchen“**
- **Selbst- und Zeitmanagement**
- **Motivation**

Hinweis: Bitte weisen Sie Ihre/Ihren Auszubildende/n an, sich so zum Seminar zu kleiden, als würden sie im Büro bereits Mandanten empfangen.

**Referentin:**

Barbara **Sillmann**, Betriebswirtin (VWA)  
Trainingsschwerpunkte:  
Kommunikation, Führung, Marketing

**mögliche Termine:**

**Donnerstag, 29. August 2019, Freiburg**

Wentzingerstraße 17, 79106 Freiburg

**Donnerstag, 5. September 2019, Freiburg**

Wentzingerstraße 17, 79106 Freiburg

**Donnerstag, 19. September 2019, VS-Schwenningen**

Duale Hochschule, VS-Schwenningen

Die Raumangaben entnehmen Sie bitte zeitnah unserer  
Homepage unter der entsprechenden Seminaranmeldung.

**Donnerstag, 26. September 2019, Freiburg**

Wentzingerstraße 17, 79106 Freiburg

**Veranstaltungsdauer:**

jeweils von 08:30 Uhr – 16:30 Uhr

**Seminargebühr:**

für Auszubildende zum / zur Steuerfachangestellten

**von Mitgliedern: € 60 / Person\***

**von Nicht-Mitgliedern bzw. für**

**DH-Studenten: € 120 / Person\***

Der Betrag wird mit Erhalt der Rechnung fällig.

**Verpflegung:**

ohne Verpflegung

**Teilnehmer:**

Das Seminar richtet sich an Auszubildende zu Beginn  
des 1. Lehrjahres.

Die Teilnehmerzahl für dieses Seminar ist auf je 30  
Personen begrenzt.

\* 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 Ihres Auszubildenden unter  
[www.stbk-suedbaden.de](http://www.stbk-suedbaden.de).

Mit freundlichen Grüßen



Rechtschäftlerin Rechner  
Geschäftsführerin