



Seminar-ID: 2026-073

FORTBILDUNG ZUM/ZUR KANZLEIMANAGER/IN

Seminar für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Steuerberatungspraxen

Nahezu alle Mandantinnen und 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 Mandate und eine langfristige Zusammenarbeit. Reibungslose interne Arbeitsabläufe sowie Kanzleimitarbeiter:innen mit starken Organisations- und Kommunikationsfähigkeiten prägen hierbei nicht nur das Bild der Kanzlei nach außen. Sie halten den fachlichen Ansprechpersonen zudem den Rücken frei, damit diese sich auf ihre Kernaufgabe – die Beratung von Mandaten – 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
- sichert und reflektiert den Umgang mit Künstlicher Intelligenz im Kanzleialltag



	Modul 1	Modul 2	Modul 3
Thema	Persönlichkeit und Selbstbewusstsein Selbstbewusst im Umgang mit unterschiedlichen Persönlichkeiten im Team und im Mandatskontakt	Professionelle Kommunikation Durch professionelle Kommunikation Konflikte vermeiden und lösungsorientiert agieren	Zeit- und Selbstmanagement Das eigene Zeit- und Selbstmanagement unter der Lupe – analog , KI-gestützt und digital
Inhaltsschwerpunkte	Eigene Verhaltensmuster, Stärken und Grenzen erkennen und gezielt weiterentwickeln Unterschiedliche Persönlichkeiten und Bedürfnisse im Team und im Mandatskontakt verstehen Zusammenarbeit konstruktiv gestalten – mit Bewusstsein für Typenvielfalt Haltung im digitalen Wandel reflektieren: Welche Rolle spielt KI für mich, wo liegen Chancen, Grenzen und meine Selbstwirksamkeit?	Wie funktioniert Kommunikation? Welche Techniken helfen mir, wertschätzend zu kommunizieren? Wie formuliere ich meine Anliegen positiv und professionell? Welche Wirkung haben Körpersprache und Mimik in der täglichen Kommunikation? Welchen Einfluss haben persönliche Grundsätze und Motive auf das Verhalten im Kanzlei- alltag?	Den eigenen Arbeits- alltag effizient strukturieren und Unterbrechungen gezielt reduzieren Aufgaben und Informationen realistisch planen, priorisieren und im Team transparent austauschen Den Arbeitsplatz – digital wie analog – einheitlich und praxisnah organisieren KI gezielt als Organisationshilfe nutzen: von E-Mail- und Dokumentenassistenten bis zu Tools für Planung, Notizen und Aufgabenmanagement

Modul 4

Modul 5

Modul 6

110 % im Mandatskontakt – heute und morgen

Zeitgemäße und frische Impulse für 110 %
im Mandatskontakt – charismatisch, professionell,
individuell.

Wie begeistern wir unsere Mandantinnen und
Mandanten mit einer frischen Note im schrift-
lichen, telefonischen und persönlichen Kontakt?

Was bedeutet Mandantenorientierung für uns
und welche Alleinstellungsmerkmale zeichnen
unsere Kanzlei aus?

Wie begeistern wir unsere Mandantinnen und
Mandanten mit einer frischen Note im schrift-
lichen, telefonischen und persönlichen Kontakt?

Mail, Brief, Telefonat, Video-Call oder persön-
liches Gespräch – wann ist was angemessen?

Unsere Standardschreiben unter der Lupe:
Wie wirken sie? Was kann man anpassen?

Kann uns generative Künstliche Intelligenz helfen,
unsere Schreiben zu optimieren?

Wie stellen wir ein mandantenorientiertes
Telefonverhalten sicher? (Telefonprozess)

Wie gehen wir selbstbewusst und professionell
mit Beschwerden um?

Stressresistenz und Selbstfürsorge

Dem turbulenten
Alltag entstresst
entgegentreten

Was ist Stress?

Was löst Stress in
mir aus?

Wo sind meine persön-
lichen Stressoren?

Was passiert, wenn
ich nicht achtsam mit
mir umgehe?

Wie kann ich den
Alltag entstressen?

Welche Übungen
helfen mir konkret, in
stressigen Situationen
„herunterzufahren“?

„Digitaler Stress“ – wie
Dauerverfügbarkeit,
Informationsflut und
KI-Tools auf uns wirken

Transfermodul

Reflexion und
Praxistransfer

Welche Praxiserfahrungen
konnten die Teilnehmen-
den sammeln?

Wo sind Stolpersteine
aufgetreten?

Wie können wir mit den
Stolpersteinen im Alltag
umgehen?

Was möchten die
Teilnehmenden vertiefen?

Was möchten die
Teilnehmenden üben?

PERSÖNLICHKEIT UND SELBSTBEWUSSTSEIN

Selbstbewusst im Umgang mit unterschiedlichen Persönlichkeiten im Team und im Mandatskontakt

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

Die Teilnehmenden lernen unter anderem 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, Ihre Steuerungsfunktion innerhalb der Kanzlei besser auszuüben.

Inhalte

- Wo sind meine persönlichen Verhaltensstärken und Begrenzungen?
- Wie erkenne ich die Bedürfnisse meiner Gesprächspartner:innen?
- Wie gehe ich am besten mit dem jeweiligen Typus um?
- Wie baue ich am besten meine Stärken aus?
- Wie können wir mit diesem Wissen unsere Zusammenarbeit konstruktiver gestalten?
- Selbstwirksamkeit im digitalen Wandel – „Ich bleibe Gestalter/-in, nicht Getriebene/-r“

PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION

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 mit Herausforderungen umgehen?

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 Teilnehmenden, 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 entsprechende 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
- Welche Techniken helfen mir, wertschätzend zu kommunizieren?
- Wie formuliere ich meine Anliegen positiv und professionell?
- Welche Wirkung hat Körpersprache und Mimik in der täglichen Kommunikation?
- Welchen Einfluss haben persönliche Grundsätze und Motive auf das Verhalten im Kanzleialltag?

ZEIT- UND SELBSTMANAGEMENT

Das eigene Zeit- und Selbstmanagement unter der Lupe – analog und digital

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 vor der Tür steht ...

In diesem Modul werden Lösungen erarbeitet, die es ermöglichen, die Arbeitszeit optimal im Sinne des Kanzleierfolgs und der Mandanteninteressen zu nutzen. Dabei schauen wir sowohl auf bewährte analoge Hilfsmittel als auch auf zeitgemäße digitale Helfer.

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?
- KI als Struktur- und Organisationshilfe im Kanzleialltag
- Welche KI-gestützten Tools können Kanzleimanager/-innen entlasten?
(z. B. Aufgabenmanagement, Meeting-Notizen, Textzusammenfassungen, Dokumentenassistent)
- KI & Outlook – wie Microsoft Copilot oder andere Tools unterstützen können

110% IM MANDATSKONTAKT – HEUTE UND MORGEN

Zeitgemäße und frische Impulse für 110 % im Mandatskontakt – charismatisch, professionell, individuell. Wie begeistern wir unsere Mandantinnen und Mandanten mit einer frischen Note im schriftlichen, telefonischen und persönlichen Kontakt?

Sie schreiben Briefe, E-Mails oder sonstige Texte, die Ihre Mandantinnen und 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 Mandatskontakt zu etwas Besonderem zu machen. In diesem Modul wird das zukünftige Schreiben spürbar erleichtert, konkrete und praktische Lösungsvorschläge werden gemeinsam erarbeitet, und wir zeigen Ihnen Ideen zur Nutzung generativer künstlicher Intelligenz für solche Fälle. Die Gestaltung von Schriftstücken und moderne Formulierungsvorschläge werden an praktischen Beispielen demonstriert und geübt.

Darüber hinaus stellen wir uns in diesem Modul die Frage: Was heißt professionelle Mandantenorientierung konkret am Telefon? Welche Gesprächstechniken sorgen im Servicegedanken für ein positives Bild der Kanzlei, auch wenn es mal eine Beschwerde gibt? Wie können wir als Kanzlei mit einem einheitlichen Bild unseren Mandantinnen und Mandanten gegenüber auftreten?

Im Training reflektieren wir erneut und konkret auf einzelne Anwendungsfälle angepasst, worauf es in der zeitgemäßen und professionellen Mandantenorientierung ankommt.

Inhalte

- Wie gestalte ich Mandantenkommunikation – schriftlich, telefonisch und persönlich – klar, freundlich und wirksam?
- Wie formuliere ich moderne und verständliche Schreiben, die wirklich ankommen?
- Wie bleibe ich auch in schwierigen Gesprächen souverän und mandantenorientiert?
- Wie kann KI mich bei Texten und Formulierungen unterstützen – z. B. durch Tonfallanalyse oder Textoptimierung?
- Wie nutze ich KI sinnvoll („Prompting Basics“) und wahre dabei Authentizität, Datenschutz und Professionalität?
- Was lässt sich automatisieren – und wo bleibt persönliche Ansprache unersetzlich?

MODUL 5

STRESSRESISTENZ UND SELBSTFÜRSORGE

Dem turbulenten Alltag entstresst entgegenreten

Das Modul 5 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
- „Digitaler Stress“ – wie Dauerverfügbarkeit, Informationsflut und KI-Tools auf uns wirken

MODUL 6

TRANSFERMODUL

Reflexion und Praxistransfer

Das Modul 6 bildet eine Klammer um die Module 1 bis 5. Um eine hohe Nachhaltigkeit sicherzustellen, reflektieren die Teilnehmenden in diesem Modul nochmals ihre Praxiserfahrungen aus der inhaltlichen Umsetzung. Ziel ist, den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Möglichkeit zu geben, offene Punkte aus der Fortbildung zu vertiefen und konkrete Umsetzungshilfen für das Überwinden von Stolpersteinen zu bekommen.

Inhalte

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

ORGANISATORISCHES

Seminartermine/Orte

Hannover, Verbandsgeschäftsstelle, Zeppelinstr. 8

Do., 05.02.2026	9.00–16.00 Uhr	Modul 1
Di., 03.03.2026	9.00–16.00 Uhr	Modul 2
Do., 09.04.2026	9.00–16.00 Uhr	Modul 3
Di., 05.05.2026	9.00–16.00 Uhr	Modul 4
Di., 09.06.2026	9.00–16.00 Uhr	Modul 5
Di., 30.06.2026	9.00–16.00 Uhr	Modul 6

Referenten

Müller & Partner, Kassel

Teilnahme

Die Gebühr je Teilnehmer:in beträgt 1.980 Euro und beinhaltet auch die Kosten für die Arbeitsunterlagen, die erweiterte Pausenbewirtung sowie das Mittagessen inklusive eines Kaltgetränks. Die Anzahl der Anmeldemöglichkeiten ist begrenzt. Sollten wir Ihre Anmeldung wegen Überbuchung des Seminars ausnahmsweise nicht berücksichtigen können, werden wir Sie benachrichtigen. Stornierungen können nur bis drei Wochen vor Seminarbeginn berücksichtigt werden.

Alle Veranstaltungen finden Sie auch unter **www.stbv.tax**. Für jedes Seminar können Sie sich direkt über ein Online-Formular anmelden. In diesem Fall bestätigt unser System unmittelbar Ihre Buchung.