

# Anspruchsvolle Gespräche im Kanzleialltag

Gesprächstechniken schärfen, Dialogfähigkeit entwickeln, Beziehungen stärken

## Ziel

Seit über 2 Jahren steht die globale Welt Kopf. Erst COVID19 und nun die Ukraine-Krise und die daraus resultierende Inflation haben unser aller Privat- und Berufsleben verändert. Sie und Ihre Mitarbeiter stehen zusätzlich durch Überbrückungshilfe-Anträge, Grundsteuer, etc. unter enormer Arbeitsbelastung. Die Mandanten rufen vermehrt punktgenaue Beratung und Unterstützung ab, gestresst und besorgt durch Mangel an Klarheit, Umsatzeinbußen und Liquiditätsengpässen. Entsprechend ungeduldig erwarten sie Ihre ungeteilte Aufmerksamkeit und praktikable Lösungen. Doch wie können Sie all dem gerecht werden?

Kollaboration ist unausweichlich für den wirtschaftlichen Erfolg Ihrer Mandanten. Doch wenn der wirtschaftliche Kontext immer komplexer wird, kann das bisherige Verständnis von Zusammenarbeit zunehmend in ein Spannungsfeld mit enormem Konfliktpotential geraten. Dieses kann sich zudem noch negativ auf die Zusammenarbeit innerhalb der Kanzlei auswirken. Erleben Sie in diesem Workshop, warum zwischenmenschliche Begegnungen im kommunikativen Kontext eine wichtige Ressource für die interne und externe Kollaboration ist und mit welchen Maßnahmen diese gezielt entwickelbar sind.

## Inhalt

### Aufbau von Empathie: eine nachhaltige Erfolgsgröße

- Empathie - Nur eine Frage der inneren Haltung?
- Warum es lohnt, sich in die Einstellungen anderer Menschen einzufühlen
- Aufbau vertrauensbildender Beziehungen zu Mitarbeitern und Mandanten
- Empathie als „Brückenbauer“ und robustes Fundament für Ihre erfolgreiche Kommunikation auf Augenhöhe

### Klare, positionierende Gesprächseröffnung mit sagenden Techniken

- Die selbstdarstellende Ich-Sprache: Nachvollziehbare Positionierung gegenüber Ihrem Gesprächspartner. So sorgen Sie für Klarheit und Transparenz!
- Die vorbeugende Ich-Sprache: Wie Sie Ihr Gegenüber zu einer (ungewollten) Handlung veranlassen
- Die sozialisierende Ich-Sprache: Wie Sie aus einem „Ich“ und „Du“ ein nutzenorientiertes „Wir“ modellieren
- Konflikte systematisch deeskalieren

### Verständnis ausdrücken mit hörenden Techniken

- Das aktive Zuhören: An Gefühle andocken und Ihr Gegenüber „kommunikativ tragen“
- Der sokratische Ansatz: Mittels „vertrauensbildender Maßnahme“ nachhaltige Sympathie bei Ihrem Gesprächspartner generieren

### Das Gespräch mit fragenden Techniken voranbringen

- Die öffnenden Fragen: Die Kommunikation auf emotionaler Ebene fördern
- Die alternativen Fragen: Optionen anbieten, die für spürbare Entspannung/Deeskalation sorgen
- Die dirigierenden Fragen: Interesse bekunden und zugleich aktive Entlastung für Ihr Gegenüber anbieten
- Die zirkulären Fragen: Proaktiv kognitive Blockaden beim Gegenüber umschiffen

### Sich selbst vor Angriffen schützen: konfrontierende Techniken

- Nichtakzeptierende Ich-Sprache: Was tun, wenn eine "rote Linie" überschritten wurde?
- Konfrontierende ICH-Sprache: Durch die systematische Verknüpfung von drei Elementen gewährleisten Sie eine umfassende Klarheit in der Konfrontation

### Durchgängiger Praxisbezug

- Für alle Techniken werden situative Übungen durchgeführt.
- Bringen Sie Ihre „Gesprächsbaustellen“ in den Workshop mit!

## Ihr Nutzen

- Sie gewinnen Klarheit in der Wirkung Ihrer bisherigen Kommunikationskultur
- Sie erkennen den Wert neuer kommunikativer Ansätze zur aktiven Gesprächsmodellierung
- Sie lernen eine Variantenvielfalt im gekonnten Umgang mit „anspruchsvolleren Gesprächen“
- Sie generieren Akzeptanz und Konsens durch Aufrichtigkeit beim Mandanten

## Referent/in

### Wolfgang Natzke

Wolfgang Natzke, Trainer, Coach, Institutsleiter, Steinbeis-Transfer-Institut BMI

## Zielgruppe

- Steuerberater, Kanzleiinhaber, Partner, Teamleiter und deren Mitarbeiter

## Voraussetzungen

- Für den Workshop bilden die **grundsätzliche Offenheit** sowie ein aufrichtiges Interesse am Gesprächspartner ein robustes Fundament, um die eigene Dialogfähigkeit weiterzuentwickeln
- Der persönliche Austausch ist dabei wichtig. Sie benötigen daher eine **Kamera** und ein **Mikrofon**.

## Termin(e)



► Online

13.-16.12.2022 | Online

► 9:15 - 12:45 Uhr | 13 Zeitstunden [§ 15 FAO]

## Preis

1.095 € zzgl. gesetzl. USt

**Buchungs-Code 3157**



Ja, ich/wir melden uns zu folgender Veranstaltung an:

.....  
 Titel/Buchungscode Termin Ort

**1. Teilnehmer**

.....  
 Name Vorname Titel

.....  
 Berufsbezeichnung Position

.....  
 Abteilung

.....  
 Kanzlei/ Firma

.....  
 Adresse/ Anschrift (falls abweichend von Rechnungsadresse)

.....  
 Telefon

.....  
 E-Mail (für Ihre Anmeldebestätigung und das digitale Skript)

**2. Teilnehmer**

.....  
 Name Vorname Titel

.....  
 Berufsbezeichnung Position

.....  
 Abteilung

.....  
 Kanzlei/ Firma

.....  
 Adresse/ Anschrift (falls abweichend von Rechnungsadresse)

.....  
 Telefon

.....  
 E-Mail (für Ihre Anmeldebestätigung und das digitale Skript)



**Teilnahmebedingungen**

**Anmeldung**  
 Melden Sie sich schriftlich mit den für Sie vorbereiteten Anmeldeformularen an. Falls dies für Sie nicht möglich ist, so nennen Sie uns bitte unbedingt den vollständigen Namen, die Berufs- und Positionsbezeichnung, die Telefonnummer, die E-Mail sowie die Firmen-/Rechnungsanschrift des Teilnehmers. Die Anmeldung ist verbindlich und wird in der Reihenfolge des Eingangs von uns gebucht. Sie erhalten von uns eine Anmeldebestätigung. Anmeldungen sind nicht an Dritte übertragbar. Zugangsdaten für Online-Seminare dürfen nicht an Dritte weitergeleitet werden.

**Teilnehmergebühr/Rabatte**  
 Die Rechnung wird unmittelbar nach Anmeldung per E-Mail verschickt und die Teilnehmergebühr wird mit Erhalt der Rechnung fällig. Wenn Sie mind. 2 Buchungen vornehmen, gewähren wir Ihnen ab der 2. Buchung der gleichen Veranstaltung zum gleichen Termin 10% Rabatt für den 2. sowie alle weiteren Teilnehmer. Rabatte sind nicht kombinierbar. Die jeweils ausgewiesene Teilnehmergebühr versteht sich zzgl. Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe und beinhaltet, soweit nicht anders angegeben:  
 • Ein gemeinsames Mittagessen bei einer Veranstaltungsdauer von mindestens 6 Stunden pro Tag, Snacks und Pausengetränke. \*  
 • Umfangreiche Arbeitsunterlagen.

**Umbuchung/Rücktritt von Veranstaltungen:**  
 Eine kostenfreie Umbuchung bzw. ein Rücktritt ist bis zu 2 Wochen vor Veranstaltungen möglich, danach ist die volle Teilnehmergebühr fällig. Zur Fristwahrung muss die Umbuchung/der Rücktritt schriftlich erfolgen. Selbstverständlich steht es Ihnen aber frei, einen Vertreter zu benennen. Gelten für Veranstaltungen gesonderte Regelungen, so weisen wir Sie im Einzelfall darauf hin. Bitte denken Sie daran, Ihre Hotelbuchungen ebenfalls zu stornieren.

**Änderungsvorbehalt**  
 Wir sind dazu berechtigt, notwendige inhaltliche, methodische und/oder organisatorische Anpassungen vor und während der Veranstaltung vorzunehmen, soweit diese den Nutzen der angekündigten Veranstaltung für den Teilnehmer nicht wesentlich ändern. Fällt ein Dozent auf Grund von Krankheit oder sonstigen unvorhergesehenen Gründen kurzfristig aus, so können wir – um eine Absage der Veranstaltung zu vermeiden – einen Wechsel des Dozenten vornehmen und/oder den Programmablauf einer Veranstaltung ändern sofern dies nicht unzumutbar ist.

**Absage der Veranstaltung**  
 Wir behalten uns vor, die Veranstaltung wegen zu geringer Nachfrage bzw. Teilnehmerzahl (bis spätestens 10 Tage vor geplantem Termin) oder sonstigen wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Gebühren werden zurückerstattet. Weitergehende Haftungs- und Schadensersatzansprüche, die nicht die Verletzung von Leben oder Gesundheit betreffen, sind – soweit es sich nicht um Fälle vorsätzlichen oder grobfahrlässigen Verhaltens von Angestellten oder Erfüllungsgehilfen des NWB Verlages handelt – ausgeschlossen. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Bahn- oder Flugtickets.

**Hotelbuchungen**  
 Im jeweiligen Tagungshotel haben wir für Sie ein begrenztes Zimmerkontingent reserviert. Unter dem Stichwort „NWB Seminare“ können Sie die Reservierung selbst vornehmen. Die Kontaktdaten des Hotels entnehmen Sie bitte der Anmeldebestätigung. Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang, dass Zimmerkontingente nur für einen bestimmten Zeitraum und nur in begrenzter Anzahl zur Verfügung stehen und Sie selbst für Ihre Buchung/Stornierung verantwortlich sind.

**Arbeitsunterlagen/Keine Aufzeichnung durch Teilnehmer**  
 Die Arbeitsunterlagen der Veranstaltung werden nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt. Haftung und Gewähr für die Korrektheit, Aktualität, Vollständigkeit und Qualität der Inhalte sind ausgeschlossen. Ferner sind die Veranstaltungsunterlagen urheberrechtlich geschützt und dürfen nicht – auch nicht auszugsweise – ohne die Einwilligung des NWB Verlages und der jeweiligen Referenten vervielfältigt oder gewerblich genutzt werden. Für alle online Veranstaltungen gilt, dass eine Aufzeichnung in Audio oder Video bzw. durch Screenshots ohne Genehmigung des NWB Verlages nicht zulässig ist.

**Widerrufsbelehrung**  
 Sie haben als Verbraucher das Recht, binnen 14 Tagen diesen Vertrag ohne Begründung zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beginnt, sobald Sie/sein Beauftragter die Ware (bei Lieferung in mehreren Teillieferungen: die letzte Teillieferung; bei regelmäßigen Lieferungen: die erste Teillieferung) besitzen. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns, NWB Verlag, Eschstr. 22, 44629 Herne, mittels einer eindeutigen Erklärung, die vor Ablauf der Widerrufsfrist abgegeben sein muss, informieren. Sie können ein Muster-Formular auf unserer Webseite ([www.nwb.de](http://www.nwb.de)) elektronisch ausfüllen und übermitteln. Im Falle eines Widerrufs sind beiderseits empfangene Leistungen zurückzugewähren. Wir tragen die Kosten der Rücksendung.

**Datenschutzhinweise**  
 Die uns übermittelten Daten werden maschinell zur Abwicklung Ihrer Seminarbuchung und -teilnahme und zur Information über weitere Veranstaltungen verarbeitet. Ihren Namen werden wir mit einer Teilnehmerliste und einem Namensschild auch den anderen Seminarteilnehmern aus Gründen des fachlichen Austausches und des Networking zugänglich machen. Darüber hinaus werden Ihre Daten auch an das Versandunternehmen für die Erstellung der Teilnehmerunterlagen übermittelt. Bei Veranstaltungen werden wir möglicherweise Fotos erstellen und diese ggf. für werbliche und andere Zwecke nutzen. Ferner werden bei Präsenzveranstaltungen Beurteilungsbögen ausgegeben. Die uns übermittelten Daten werden wir für Recherchezwecke sowie zur Information über neue Produkte, Veranstaltungen und Services nutzen. Die Nutzung Ihrer Daten für diese Zwecke können Sie jederzeit bei uns widersprechen. Wenn Sie damit nicht einverstanden sind, streichen Sie diesen Absatz durch.  
 \* gilt nicht für Online-Seminare

Stand: September 2021

**RECHNUNGSANSCHRIFT** (Bitte leserlich in Blockbuchstaben ausfüllen)

Bitte angeben:

Kanzlei/ Firma  Privatanschrift (Zutreffendes bitte ankreuzen)

.....  
 Kanzlei/ Firma

.....  
 Ansprechpartner/ Abteilung

.....  
 Straße

.....  
 PLZ | Ort

.....  
 Kundennummer USt-IdNr

.....  
 E-Mail (für den digitalen Rechnungsversand)

Mit meiner Unterschrift akzeptiere ich die nebenstehenden Teilnahmebedingungen und die Datenschutzbestimmungen und bestätige, dass ich über mein Widerrufs- und Widerspruchsrecht aufgeklärt worden bin.



.....  
 Datum/ Unterschrift

Stempel

97254