

**Erfolgreicher Umgang mit Klienten – persönlich und am Telefon**

<b>Datum</b>	<b>Dienstag, 20. Mai 2014, 08.15 bis 17.00 Uhr</b>
<b>Teilnehmende</b>	AssistentInnen von Mitgliedern des Zürcher Anwaltsverbands
<b>Zielsetzung</b>	<p>Ziel des Seminars ist es, Technik, Regeln und Tipps für den Umgang mit Klienten zu erhalten. Im Detail sind dies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– den TeilnehmerInnen ein professionelles, klientenorientiertes, freundliches, stilsicheres, zuvorkommendes und kompetentes Verhalten zu vermitteln</li> <li>– ihnen die wichtigsten Telefonregeln für ein erfolgreiches Gespräch näher zu bringen</li> <li>– mittels Tonaufnahme die eigenen Stimme zu analysieren und zu lernen, wie sie gezielter eingesetzt werden kann</li> <li>– negative Formulierungen durch positive ersetzen</li> </ul>
<b>Referenten</b>	Frau Rosmarie Marti, Im Baumgarten 15, 8522 Häuslenen
<b>Seminarort</b>	Hotel Glockenhof, Sihlstrasse 31, 8022 Zürich
<b>Seminargebühr</b>	CHF 380.00 inkl. Unterlagen, Mittagessen und Pausenerfrischungen. Die Seminargebühr ist erst nach erfolgter Anmeldebestätigung auf das Postkonto des Zürcher Anwaltsverbands einzuzahlen.
<b>Teilnehmerzahl</b>	Die Teilnehmerzahl ist beschränkt auf 14 TeilnehmerInnen. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Nutzen Sie die online-Anmeldung.
<b>Anmeldung</b>	Anmeldungen online oder mit untenstehendem Anmeldealon spätestens bis <b>9. Mai 2014</b> an das Sekretariat des Zürcher Anwaltsverbands, Birmensdorferstrasse 83, Postfach 9821, 8036 Zürich, Fax 044 211 51 82 oder per E-Mail an <a href="mailto:sekretariat@zav.ch">sekretariat@zav.ch</a> .

---

**ANMELDUNG**

Seminar des Zürcher Anwaltsverbands

**Erfolgreicher Umgang mit Klienten – persönlich und am Telefon**

42. Durchführung: Dienstag, 20. Mai 2014, 08.15 bis 17.00 Uhr

Name	Vorname
<hr/>	
Anwaltsbüro	
<hr/>	
Adresse	
<hr/>	
Telefon	E-mail
<hr/>	
Datum	Unterschrift
<hr/>	