

**Basis-Seminar – Der gute Ton am Telefon**  
**Der erfolgreiche Umgang mit Klienten – persönlich & am Telefon**

<b>Datum</b>	<b>Donnerstag, 24. Oktober 2019, 8.15 bis 12.00 Uhr</b>
<b>Teilnehmende</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Auszubildende, Praktikantinnen und Praktikanten</li><li>– Neueinsteigerinnen und Neueinsteiger</li></ul>
<b>Inhalt</b>	Telefon-Guide: Grundregeln, Tipps und No-Go's am Hörer
<b>Zielsetzung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Die wichtigsten Regeln für ein erfolgreiches Telefonat kennen</li><li>– Ein gutes Gesprächsklima schaffen</li><li>– Eine optimale Einstellung zum Anrufer nutzen</li><li>– Sympathisch, kompetent und stilsicher nachfragen</li><li>– Positive Formulierungen anwenden</li><li>– Sicherheit gewinnen im Umgang mit verärgerten Anrufern</li></ul>
<b>Referentin</b>	Frau Rosmarie Marti, Im Baumgarten 15, 8522 Häuslenen
<b>Seminarort</b>	Hotel Glockenhof, Sihlstrasse 31, 8022 Zürich
<b>Seminargebühr</b>	CHF 220 inkl. Unterlagen und Pausenerfrischungen.
<b>Teilnehmerzahl</b>	Die Teilnehmerzahl ist beschränkt auf 14 Teilnehmende.
<b>Anmeldung</b>	Anmeldungen online oder mit untenstehendem Anmeldebogen spätestens bis <b>15. Oktober 2019</b> an die Geschäftsstelle des Zürcher Anwaltsverbands, Marktgasse 1, Postfach, 8401 Winterthur 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

**Basis-Seminar – Der gute Ton am Telefon**  
**Der erfolgreiche Umgang mit Klienten – persönlich und am Telefon**

Durchführung: Donnerstag, 24. Oktober 2019, 8.15 bis 12.00 Uhr

Name	Vorname
<hr/>	
Anwaltsbüro	
<hr/>	
Adresse	
<hr/>	
Telefon	E-Mail
<hr/>	