

AUFTRETEN UND VERHALTEN

Sheryl Perez Castillo, 2. Lehrjahr, Walder Wyss Rechtsanwälte

28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA - Betriebsgruppe Advokatur

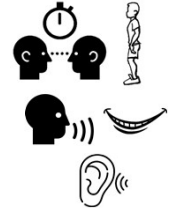
8

Die Macht des ersten Eindrucks «Mimik und Gestik»

Der erste Eindruck zählt, eine zweite Chance gibt es nicht!

Wichtig in der Kanzlei

- Aufrechte Haltung
- Blickkontakt
- Freundliche Stimme und angenehme Lautstärke
- Lächeln
- Aufmerksam Zuhören
- Small Talk



28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA - Betriebsgruppe Advokatur

9

Kleidung

Die Kleidung von kaufmännischen Mitarbeitenden in der Kanzlei ergibt sich nach den Betriebsregeln. Trotzdem sollte dies vermieden werden:

Frau	Mann
<ul style="list-style-type: none"> • Sehr kurze Jupes, Shorts oder Kleider → Dieses sind über dem Knie!! • Tiefe Dekolletés, bauchfreie und Spaghettiträger Tops • Transparente und zu enge Kleidungsstücke • Abgetretene Schuhe, zu hoher Absatz • Ungepflegte, ausgefranste oder schmutzige Kleidung 	<ul style="list-style-type: none"> • Unpassende Kleidung wie z.B. Shorts • Ungebügelte Kleidung • Abgetretene oder schmutzige Schuhe • Zu grosse oder zu kleine Kleidung • Schmutzige Kleidung

28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA - Betriebsgruppe Advokatur

10

Körperpflege und Accessoires

Körperpflege ist ein wichtiger Bestandteil des eigenen Auftretens und vermittelt indirekt den Respekt zum Gegenüber.

Frau/ Mann	Accessoires und Schminke
<ul style="list-style-type: none"> • Angenehmer Körpergeruch • Dezentos Parfüm, frischer Atem • Gekämmte Haare • Gepflegte Hände und Füsse • Bei offenen Schuhen: Nagellack • Gesichtsbehaarung Mann: gepflegt 	<ul style="list-style-type: none"> • Accessoires passend zum Outfit • Dezentos Schmuck • Dezentos, natürlich Make-up • Passend zum Outfit • Sparsam: weniger ist oft mehr

28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA - Betriebsgruppe Advokatur

11

Umgangsformen Kommunikation

Der Umgang mit Klienten/innen, Rechtsanwälten/innen und kaufmännischen Mitarbeitenden ist freundlich, zuvorkommend und respektvoll.

Wichtig

- Hierarchie beachten
- Keine Slang-Ausdrücke und Fluchworte
- Keine diskriminierende Bemerkungen

Aussprache

- Klar und deutlich
- Respektvoller Tonfall



28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA - Betriebsgruppe Advokatur

12

Begrüssen, vorstellen und bekanntmachen

- Eine neu hinzukommende Person wird vorgestellt
- Akademische Titel werden höflicherweise gesagt - wenn Titel erwähnt wurde
- Formen der Selbstvorstellung:
 - «Laura»
 - «Ich bin Laura Muster»
 - «Mein Name ist Laura Muster»

28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA - Betriebsgruppe Advokatur

13

Betriebsregeln beachten beim «Duzen oder Siezen»

- Hierarchiestufe beachten
- Vorgesetzte entscheiden
- Lernende sollten das «Du» nicht von sich aus anbieten
- Verschiedene Varianten in den Kanzleien:
 - «Du» mit allen in der Kanzlei
 - «Du» mit den kaufmännischen Mitarbeitenden und «Sie» mit dem Vorgesetzten
 - «Sie» mit allen

Zur Sicherheit besser immer «Sie» verwenden

28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA – Betriebsgruppe Advokatur

14

Kommunikation intern

Für die interne Kommunikation gibt es verschiedene Varianten, je nach Wichtigkeit oder Vertraulichkeit der Information:

- Outlook bzw. ein E-Mail Programm
- Intranet
- Telefon
- Notizzettel, Post-it und Telefonnotiz
- Interne Sitzungen
- Persönliche Gespräche



28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA – Betriebsgruppe Advokatur

15

Konfliktmanagement

Konflikte können im Arbeitsalltag durch Missverständnisse, fehlende Kommunikation und schlechte Verwirklichung des Auftrags entstehen.

Konflikte vermeiden

- Aussprechen lassen und zuhören
- Nichts persönlich nehmen
- Differenzen und Konflikte direkt ansprechen
- Kritik und Meinungen der anderen akzeptieren
- Keine Vorwürfe machen, sondern Lösungsvorschläge bringen
- Rückmeldungen und Feedbacks annehmen, diese in der Zukunft anwenden

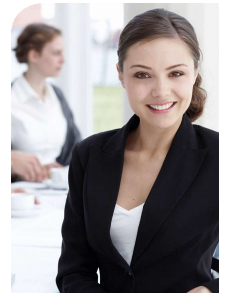
28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA – Betriebsgruppe Advokatur

16

Erster Arbeitstag

- Wie bereite ich mich vor?
- Was könnte auf mich zukommen?
- Was ist wichtig?
- Wer unterstützt mich?



28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA – Betriebsgruppe Advokatur

17

Meine Tipps um gut anzukommen

- Lächeln
- Nachfragen
- Aufgestellt sein
- Eigene Meinung bilden
- Teamwork
- Die Extra-Meile gehen
- Beachten der «Du/Sie» Kultur
- Termine erfassen
- Hilfsbereit und zuvorkommend sein
- Bei Unsicherheiten nachfragen



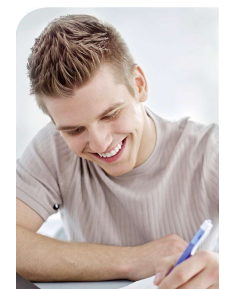
28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA – Betriebsgruppe Advokatur

18

Schule

- Was ist zu erwarten?
- Stundenplan?
- Welches Profil soll ich wählen?
- Wie teile ich mir den Stoff am besten ein?



28.09.2021

Ausbildung KaufrauKaufmann EFZ DBA – Betriebsgruppe Advokatur

19

Im Büro

- Schwierige Situationen
- Wie verhalten bei schlechter Laune?
- Stress
- Kontakt mit Berufsbildner/in
- Meine Erfahrungen



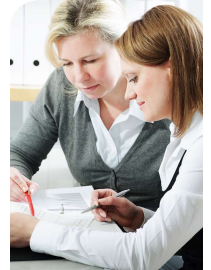
26.09.2021

Ausbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ D&A – Betriebsgruppe Advokatur

20

Arbeitsalltag in einer Anwaltskanzlei

- Tagesplan erstellen und Prioritäten setzen
- Arbeitsplatz einrichten
- Post holen, öffnen und verteilen
- Telefon bedienen
- Erledigen von Korrespondenz
- Klienten empfangen
- Sitzungszimmer vorbereiten
- Ablage und Archivierung
- Büromaterial auffüllen
- Rechtsgebiete kennenlernen
- Anwaltsgeheimnis kennen/bewahren



26.09.2021

Ausbildung Kauffrau/Kaufmann EFZ D&A – Betriebsgruppe Advokatur

21