

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

<b>Datum</b>	<b>Donnerstag, 12. November 2020, 08.15 bis 17.00 Uhr</b>
<b>Teilnehmende</b>	Assistentinnen und Assistenten von Mitgliedern des Zürcher Anwaltsverbands
<b>Zielsetzung</b>	Kompetenz und Sicherheit erlangen im Umgang mit Anderen - persönlich und am Telefon. Im Detail sind dies: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sympathisch, engagiert und stilsicher verbinden und niemanden in der Leitung verhungern lassen</li> <li>– Kompetent Auskünfte geben und sicher mit heiklen Situationen und/oder aufgebrauchten Anrufern umgehen</li> <li>– Mittels einer Stimmaufnahme sich seiner Wirkung auf andere bewusst werden und entsprechend agieren</li> <li>– Negative Formulierungen durch positive ersetzen</li> <li>– Soziale Kompetenz leben – ein wichtiger Erfolgsfaktor im Berufs- leben</li> </ul>
<b>Referentin</b>	Frau Rosmarie Marti / <a href="http://www.rosmarie-marti.ch">www.rosmarie-marti.ch</a>
<b>Seminarort</b>	Hotel Glockenhof, Sihlstrasse 31, 8022 Zürich
<b>Seminargebühr</b>	CHF 390.00 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 Teilnehmende. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berück- sichtigt. Nutzen Sie bitte die online-Anmeldung.
<b>Anmeldung</b>	Anmeldungen online oder mit untenstehendem Anmeldebogen spä- testens bis <b>29. Oktober 2020</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

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

Donnerstag, 12. November 2020, 08.15 bis 17.00 Uhr

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