

## WEITERBILDUNG

### Telefon-Seminar

#### Der erfolgreiche Umgang mit Klienten – persönlich & am Telefon

<b>Datum</b>	<b>Dienstag, 24. Juni 2025, 8:45 bis 17 Uhr</b>
<b>Teilnehmende</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Assistentinnen und Assistenten</li><li>– Empfangsmitarbeitende</li></ul>
<b>Inhalt</b>	Professioneller Umgang mit Anrufern und Besuchern für ein wirkungsvolles Repräsentieren der Kanzlei.
<b>Zielsetzung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Eigene Kenntnisse vertiefen</li><li>– Mittels einer Tonaufnahme eigene Stimme analysieren und Feedback und Tipps erhalten</li><li>– Sicherheit gewinnen in heiklen und schwierigen Situationen bei aufgebrachtten oder schwierigen Gesprächspartnern</li><li>– Einsicht erwerben, wie Einstellung und Haltung das Handeln beeinflussen</li><li>– Business Regeln und Erscheinungsbild: vom Empfang ins Sitzungszimmer</li><li>– Emotionale und soziale Kompetenz: ein wichtiger Erfolgsfaktor in unterschiedlichsten Situationen angemessen zu reagieren</li><li>– <b>Gutes Gesprächsklima schaffen.</b> Einfluss auf eine angenehme Atmosphäre nehmen</li><li>– Wichtigsten Regeln für erfolgreiche Telefonate</li><li>– Keine Floskeln – positive Sprache anwenden</li><li>– Körpersprache und soziale Kompetenz für ein gewinnendes Auftreten und optimiertes Verhalten einsetzen</li></ul>
<b>Referentin</b>	Frau Rosmarie Marti, Im Baumgarten 15, 8522 Häuslenen <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 inkl. Unterlagen, Mittagessen und Pausenerfrischungen
<b>Teilnehmerzahl</b>	Die Teilnehmerzahl ist beschränkt auf 14 Teilnehmende.
<b>Anmeldung</b>	Anmeldungen online oder mit untenstehendem Anmeldeatlon spätestens bis <b>29. Mai 2025</b> an die Geschäftsstelle des Zürcher Anwaltsverbands, Bahnhofstrasse 100, Postfach, 8021 Zürich oder per E-Mail an <a href="mailto:sekretariat@zav.ch">sekretariat@zav.ch</a> .

---

## ANMELDUNG

Seminar des Zürcher Anwaltsverbands

### Telefon-Seminar / Der erfolgreiche Umgang mit Klienten – persönlich & am Telefon

Durchführung: Dienstag, 24. Juni 2025, 8:45 bis 17 Uhr

Name \_\_\_\_\_ Vorname \_\_\_\_\_

Anwaltsbüro \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_