

Programmablauf

Erfolgreiche Reklamationsbehandlung

Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich

Zeit	Thema
08.30–09.00 Uhr	Empfang mit Kaffee und Gipfeli
Vormittag	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätzliches bei Kundenreklamationen • Reklamationen sind einmalige Chancen • Goldene Regeln bei Annahme von Kundenreklamationen
	Kaffee- und Kommunikationspause <ul style="list-style-type: none"> • Wirkung von Worten, Stimme und Körperhaltung • Praktisches Üben der Gesprächstechnik • «Entschuldigung» vs. «Es tut mir leid» • Kulanz – ja oder nein? Plenumsdiskussion
12.00–13.00 Uhr	Gemeinsames Mittagessen
Nachmittag	<ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit unakzeptablen Forderungen • Konstruktiv Nein sagen • Praktisches Üben der Gesprächstechnik • Schlechte Nachrichten überbringen
	Kaffee- und Kommunikationspause <ul style="list-style-type: none"> • Mit herausfordernden Kunden umgehen (Besserwisser, Dauernörgler & Co.) • Praxis-Situationen: Was tun wenn...?
16.15–16.30 Uhr	Schlussrunde/Seminarschluss

Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

Veranstaltungsort

Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich
 Schaffhauserstrasse 228
 8057 Zürich
 www.zwb.uzh.ch

Individualverkehr

Das Zentrum für Weiterbildung verfügt über ein eigenes Parkhaus. Weitere Parkmöglichkeiten in unmittelbarer Nähe.

Öffentlicher Verkehr

Tram Nr. 10 oder 14 ab Zürich HB oder Zürich Oerlikon bis zu den Haltestellen Hirschwiesenstrasse oder Berninaplatz. Erreichbar ab Zürich HB innerhalb von 15 Min.

