

Programmablauf

WEKA Praxis-Seminar **Telefonieren – wie ein Profi**

Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich

Zeit	Thema
08.30–09.00 Uhr	Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen
09.00–09.20 Uhr	Seminarbeginn/einführende Gedanken/Vorstellungsrunde
09.20–09.30 Uhr	Selbsteinschätzung
09.30–10.15 Uhr	Gesprächsphasen
10.15–10.35 Uhr	Kaffee- und Kommunikationspause
10.35–11.15 Uhr	Telefon-Knigge
11.15–11.25 Uhr	Kurzinputs Psychologie
11.25–12.00 Uhr	Fragetypen
12.00–13.00 Uhr	Gemeinsames Mittagessen
13.00–13.20 Uhr	Wake-up
13.20–13.50 Uhr	Gesprächsführung
13.50–14.20 Uhr	Reklamation
14.20–14.40 Uhr	Kaffee- und Kommunikationspause
14.40–15.25 Uhr	Schwieriges Verhalten und schwierige Situationen
15.25–15.50 Uhr	Aktiv zuhören
15.50–16.10 Uhr	Rechte und Selbstmotivation
16.10–16.30 Uhr	Schlussrunde
16.30 Uhr	Verabschiedung/Ende des Seminars

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 Parkgelegenheiten 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.

