

WORKSHOP-PROGRAMM

Umgang mit Reklamationen und fordernden Situationen

GastroSchwyz, Gross bei Einsiedeln

Termin und Ort

- 2. November 2026 im Hotel Drei Könige in Einsiedeln.
- 17. November 2026 im Restaurant Schöntal in Oberarth

Zeit	Inhalt
09:00	<p>Eröffnung des Seminars</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Begrüssung, Ziele und Themen ▪ Zeitplan und Warm-up <p>Bedeutung der Dienstleistungsorientierung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entstehung von Gästezufriedenheit ▪ Hierarchie der Gästeeerwartungen ▪ Arbeiten mit Erwartungen
10:30	Pause
10:50	<p>Kundenorientierte Kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der persönliche, souveräne Auftritt ▪ Grundlagen der kundenorientierten Kommunikation ▪ «Gos» und «No-Gos» in der Kunden-Kommunikation ▪ Gruppenarbeit und Präsentation
12:30	Mittagessen
13:30	<p>Reklamationsmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wichtigkeit von Reklamationen ▪ Die vier Arten von Reklamationen ▪ Gruppenarbeit und Präsentation
15:30	Pause
15:50	<p>Umgang mit fordernden Situationen und Reklamationen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vier Reklamationsarten ▪ 7 Schritte der Reklamationsbehandlung ▪ Praktische Übung und Präsentation
16:45	<p>Abschluss</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zusammenfassung und Blitzlicht
17:00	Verabschiedung

Änderungen sind vorbehalten.
Zürich, im März 2026