

freenet.de

ZERTIFIKAT

Mike Mählmann

hat erfolgreich die Schulung mit abschließender Prüfung absolviert.
Schulung und Abschlussprüfung beinhalten folgende Themen:

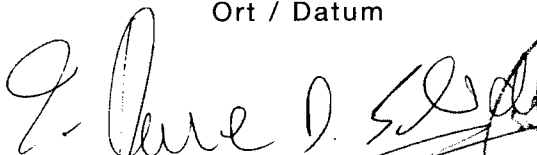
Aufbauschulung

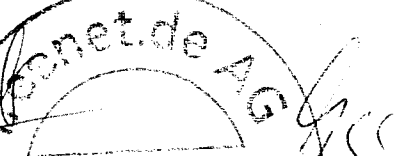
Service Agent

- Wahrnehmungsbeeinflussungen
- Beziehungsfördernde Sprache
 - Verbindlichkeit
 - Verständlichkeit
- Elemente der partnerzentrierten Gesprächsführung:
 - Aktives Zuhören
 - Ich-Botschaften
 - Fragen
 - Feedbackregeln

Kiel/ 28. Februar 2005

Ort / Datum


Tobias Gleue / Damian Schmidt
Geschäftsleitung


Trainer

freenet Customer Care GmbH • Hamburger Chaussee 2-4 • D-24114 Kiel

freenet.de

normal ist das nicht!