

# freenet.de

# ZERTIFIKAT

## Mike Mählmann

---

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

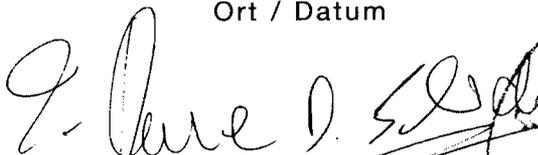
### Aufbauschulung

## 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!