



Zertifikat

Herr Benjamin Stiefvater

hat an dem Seminar der Gewerbe Akademie

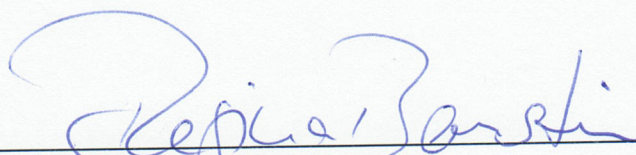
Botschafter im Blaumann - Erfolgreiches Auftreten Ihrer Lehrlinge beim Kunden

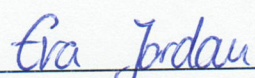
am 09.03.2012, 6 UStd.

mit Erfolg teilgenommen.

Folgende Inhalte wurden vermittelt:

Begrüßung beim Kunden, pünktlich und sauber, der erste Eindruck entscheidet
Machen Kleider wirklich Leute?
Persönliche Stilmittel (Kaugummi, nein Danke; Baseballkappe ausschließlich in der Freizeit)
Wie mache ich einen sympathischen und gepflegten Eindruck?
'Fettnäpfchen', die vermeidbar sind.
Informationen für den Kunden: Wie ist der Ablauf; gibt es Schmutz?
Souveräner Umgang bei Reklamationen, in Problemsituationen und bei schwierigen Kunden
Checklisten für den Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen


Dozent/in: Regina Bernstein


Kursleitung: Eva-Maria Jordan