



# Zertifikat

Der **Fachverband Elektro- und Informationstechnische Handwerke Nordrhein-Westfalen** bescheinigt

**Marcel Bockstiegel**  
**Elektro Schwalvenberg GmbH & Co. KG**

die erfolgreiche Teilnahme am

## **Seminar "Erfolgreiches Auftreten beim Kunden"**

**Folgende Inhalte wurden vermittelt:**

- > Vermittlung eines gepflegten und sympathischen Eindrucks
- > Begrüßung und Kommunikation
- > Einsatz der richtigen Körpersprache
- > Konflikte vermeiden - professionell kommunizieren
- > den Kunden motivieren und Kundentypen erkennen
- > schwierige Situationen kompetent meistern



Dortmund, den 01. März 2017

**Dipl.-Ing. Lothar Hellmann**  
Präsident

**Julia Hanisch**  
Seminarleitung