

ZERTIFIKAT

Dagmara Okrój

hat am 11.05.2023 im Rahmen des REACT-EU Projekts „LokalAktiv“ an folgender Qualifizierung teilgenommen:

Betriebsorganisation und Personalmanagement

Schulung und Schulungsmaterialien zum Selbststudium zum Thema
„Kundenbetreuung: Durchsetzungsvermögen (Selbstbehauptung) und
Kommunikationstechniken im Kundendienst und am Arbeitsplatz“

Folgende Inhalte wurden u.a. vermittelt:

- Positive Kommunikation und Kommunikationstechniken
- Geschicktes Gegensteuern – Deeskalation in den Konfliktsituationen
- Konstruktiver Umgang mit unangemessenem Verhalten von anderen, einschließlich schwieriger und fordernder Kunden
- Umgang mit Belästigung, Diskriminierung/ Mobbing am Arbeitsplatz und mit Kunden

Die Qualifizierung umfasste 8 Stunden.

Die vorgesehenen Inhalte wurden vollständig und erfolgreich absolviert.

Hamburg, 02.06.2023

Unternehmer ohne Grenzen e.V.
Greta Gorgón
Projektreferentin

Das Projekt „LokalChance+“ wird aus dem Europäischen Sozialfonds ESF und von der Freien und Hansestadt Hamburg finanziert.



Europäische Union

Europäischer Sozialfonds ESF
Chancen nutzen, Beschäftigung sichern!



Hamburg