

ZERTIFIKAT



Herr Heiner König

geboren am: 23.01.1959

hat am 03.11.2011 in Berlin am Lehrgang der guh Service GmbH

Kundenorientierung und Servicequalität Montage

teilgenommen und die Prüfung durch die Zertifizierungsstelle für Personal des TÜV Thüringen e.V. erfolgreich absolviert. Die Prüfung erfolgte zu den Themenbereichen:

- Auftreten bei und gegenüber dem Kunden
- Kommunikation mit dem Kunden
- Ablauf des Kundentermins
- Präsentation des Unternehmens
- Angebot zusätzlicher Leistungen/Produkte
- Fachkompetente Einweisung des Kunden
- Bewältigung von Problem- und Stresssituationen
- Aufnahme und Behandlung von Reklamationen



Zertifikat-Registrier-Nr.: 15/3331/13/01/11/234

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'König'.

Zertifizierungsstelle für Personal
des TÜV Thüringen e.V.



Jena, 14.11.2011