

# freenet.de

# ZERTIFIKAT

## Mike Mählmann

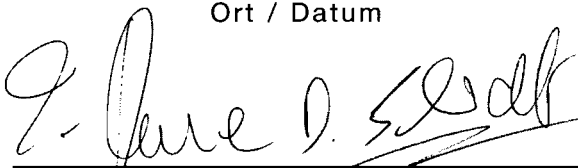
hat erfolgreich die Schulung mit abschließender Prüfung absolviert.  
Schulung und Abschlussprüfung beinhalten folgende Themen:

## Service Agent

Kundenorientierung  
Gesprächsverhalten  
Kommunikationsgrundlagen  
Fragetechniken  
Argumentation  
Positive Sprache  
X-Selling

**Kiel/** 10. August 2004

Ort / Datum

  
Tobias Gleue / Damian Schmidt  
Geschäftsleitung

freenet.de AG  
ORIGINAL  
ZERTIFIKAT

  
Trainer

freenet Customer Care GmbH • Hamburger Chaussee 2-4 • D-24114 Kiel

freenet.de

normal ist das nicht!