

TEILNAHMEZERTIFIKAT

Frau Stephanie Körner

hat erfolgreich am Kurs 3 des Fortbildungszyklus
Zahntechnische/r Laborsekretär/in

„Büroarbeit im Labor effektiv gestalten Teil 1: Rechtliche Aspekte im Laboralltag Teil 2: Beschwerdemanagement“

Referenten: RAin Judith Behra, Brigitte Simon

am 10. & 11. Januar 2015 in Berlin teilgenommen.

Folgende Schwerpunkte sind von unseren Referenten vermittelt worden:

Teil 1:

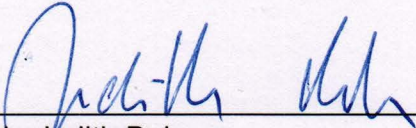
- : Forderungsmanagement und Mahnwesen: Fälligkeit/Verzug, Mahnschreiben/ Mahnbescheid, Zinsberechnung
- : Arbeitsrecht: Abmahnung, Kündigungsschreiben, Gleitzeitregelung
- : Gewährleistungsrecht: Umgang mit Mängeln, Schadensersatzforderungen, Dokumentationspflichten im Zusammenhang mit Reklamationen

Teil 2:

- : Basiskommunikation: Stimme, Tonfall, Stimmung
- : Hintergrundwissen: Kommunikationspsychologie
- : Die 3 Phasen eines Beschwerdegespräches
- : Praxistraining Beschwerdegespräche

Das Seminar umfasst 14 Zeitstunden

Berlin, 11. Januar 2015


RAin Judith Behra
Geschäftsführerin