

# TEILNAHME- BESCHEINIGUNG

**Frau Martina Bauer**

hat vom 13.11.2014 bis 14.11.2014 am Seminar

**Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern  
und Situationen**


teilgenommen.

Trainerin: Sabine Birven

Folgende Themen wurden behandelt:

- Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen
- Aufgebrachten Gesprächspartnern gegenüberreten
- Kommunikation in Beschwerde-/Reklamationsgesprächen
- Manipulationen erfolgreich begegnen

IHK für München und Oberbayern



Vera Hetzel  
Seminarmanagerin