

# Zertifikat

AOK Rheinland/Hamburg  
Die Gesundheitskasse.  
Regionaldirektion Köln

## Stefan Paap

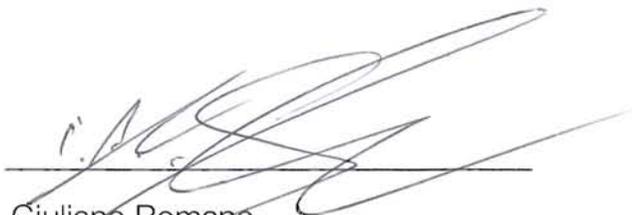
hat am 09.07.2012 an dem  
Seminar der AOK Rheinland/Hamburg  
zum Thema

### „Business-Knigge für Handwerker“

teilgenommen.

Folgende Themenschwerpunkte wurden vermittelt:

- Kommunikation (Wie rede ich mit dem Kunden?  
Konfliktgespräche etc.)
- Kleider machen Leute (oder die Todsünden im Erscheinungsbild)
- Konfliktbewältigung und Umgang mit Beschwerden.



Giuliano Romano  
Teamleiter Regional-Marketing

