

## Profil

# Bettina Burmester

**Qualitätsmanagement**  
**Führungskräfteentwicklung**  
**Coaching**

Qualität und Prozesse zu verbessern bedeutet für mich, mit den Menschen in den vorhandenen unternehmenseigenen Strukturen zu arbeiten. Als Beraterin und Trainerin liegen meine Schwerpunkte denn auch bei den Themen leadership, selfmanagement und ganzheitlicher systemischer Organisationsentwicklung.

Als Qualitätsmanagerin und Abteilungsleiterin habe ich festgestellt, wie wichtig es ist, die Eigenverantwortung der Mitarbeiter zu fördern und über Ziele zu führen, damit sich die Dinge erfolgreich bewegen.

Die Diplom-Kauffrau Bettina Burmester ist in Hamburg geboren. Den Bereich CSC hat sie von der Pike auf als Agent in einer Telefonmarketingagentur kennengelernt. Darauf bauen Stationen als Abteilungsleiterin Kundensupport und Projektleiterin in einem namhaften Konzern und Unternehmen auf. Seit 2002 ist sie als selbständige Beraterin, Trainerin und Coach europaweit tätig. Ihre Praxis wird durch ihre Tätigkeit als Dozentin für Qualitätsmanagement und Human Resource Management mit den aktuellen Theorien und Ansätzen untermauert.



## Stationen:

- Selbständige Trainerin, Beraterin und Interimsmanagerin
- Qualitätsbeauftragte bei Weiterbildungsinstituten, Kundenkontaktcentern und Personalagenturen
- Projektleiterin und Vertrieb von Kundenbindungsmaßnahmen und Supply Chain Management
- Abteilungsleiterin Kundensupport
- Agentin im In- und Outbound, Reports in Kundenkontaktcentern
- Dozentin für Qualitäts- und Human Resource Management

## Ausbildungen

- Studium der Betriebswirtschaft mit Schwerpunkt Personal, Recht und Psychologie
- Master of Business Administration - Entrepreneurship
- LIFO®-Methode und Stärkenmanagement (B-Con, LIFO®-Analyst)
- Coaching- und Mediationsausbildung
- Ausbildung zur Quality-Trainerin
- Zertifizierte Quality Managerin DIN EN 15838
- Ausbildung zur Qualitätsmanagementbeauftragten
- Zertifizierte Lead Auditorin DIN EN 15835

## Profil

# Hartmut Reinke

**Führungskräfteentwicklung  
Kampagnenmanagement  
Corporate Dialog**

„Meine Kernkompetenzen in Beratung und Training sind Steuerungsinstrumente in Service-Centern, Führungskräfteentwicklung und die Themen rund um den Vertrieb. Aus eigener langjähriger Callcenter-Erfahrung kenne ich die Aufgaben und die Komplexität gut, die Service-Center täglich zu meistern haben.

Der Gesamtüberblick ist ebenso wichtig wie die Lösungen, die sich immer wieder aus der Kombination der Details ergeben.

Besonders wichtig ist mir, in allen Projekten den Teilnehmern den Überblick über das Ganze zu geben und das Verständnis für Zusammenhänge herzustellen. Was passiert denn eigentlich in China, wenn ein Sack Reis umfällt?“

Hartmut Reinke, Jg. 1966, studierte Sozialwesen. Nach seinem Diplom arbeitete er als Callcenteragent, Projektleiter, Trainer und Marketingleiter.

Er kennt das CSC-Geschäft aus vielen verschiedenen Perspektiven.



Seit 2003 ist der Diplom Sozialpädagoge und MBA Inhaber einer Agentur für ganzheitliche Dialog-Marketingkonzepte und arbeitet gemeinsam mit seinem Team an Lösungen für Banken, Versicherungen, Logistikunternehmen und Markenartikler.

Hartmut Reinke hat die Methode des AzurCorporateDialog® entwickelt und gilt als Erfinder der ersten Callcenter-*Wirtschaftssimulationsplanspiellösung*, dem CCSIM. Darüber hinaus ist er Dozent für Werbekonzeption, Marketing und Kundenbeziehungsmanagement an der FOM.

Einige Stichworte zu mir sind

- Studium der Sozialpädagogik, MBA
- Ausgebildeter und zertifizierter Trainer
- Steuerung über Kennzahlen und Kommunikation
- Ausbildung von Service-Center TeamleiterInnen
- Auditor im Auftrag des TÜV Rheinland
- Vertriebs- und Messtrainings

Marketing ist Dialog, Dialog ist Marketing. Ob Mailing oder Seminar, ob Telefonmarketing oder Messe: Was ist die Botschaft? Der Blick für und auf das Ganze zählt und macht sich bezahlt. In klaren Worten und guten Stimmungen.

## Profil

# Petra Schmuck

**Change- und Projektmanagement**  
**Coaching von Führungskräften und Teams**  
**Moderation**  
**Praxistrainings**

*„Wenn Du tust, was Du immer tust, bekommst Du das, was Du immer bekommst – oder wenn Du etwas ändern willst, musst Du etwas anders machen.“*  
Als Organisationsberaterin beobachte ich die Wechselwirkungen zwischen Organisationskultur, Hierarchien, Arbeitsprozessen und Zwischenmenschlichem. Mit diesem ganzheitlichen Beratungsansatz lassen sich neue und kreative Lösungen für die Organisation finden.  
Meine Erfahrungen aus langjähriger Selbständigkeit führten mich 1993 zur Beratung von Geschäftsführern und Führungskräften in Großunternehmen.



## Stationen

- Einführung der leistungsorientierten Bezahlung im öffentlichen Dienst
- Produktionsplanung- und Steuerung (PPS) in technischem Werkstattbetrieb (Organisations- und IT-Projekt)
- Optimierung des Supply-Chain Prozesses bei einem Logistik-Versorger (Organisations- und IT-Projekt)
- Leitbildentwicklung im Bereich Finance and Accounting eines technischen Konzerns
- Umstrukturierung und Leitbildentwicklung in der Produktionsabteilung eines Luftfahrtbetriebes
- Optimierung Inventurverfahren eines technischen Konzerns (Reengineering)
- Kundenorientierung in einem Medienkonzern (Kulturwandel)

## Ausbildungen

- Kommunikationspsychologie/ Prof. Schulz-von-Thun, Uni Hamburg
- Projektmanagement, CMB Hamburg
- Natürliche Lern- und Entwicklungsprozesse gestalten - INNER GAME Institut, Sulzburg
- Coaching- und Trainerzertifizierung - LIFO Institut, München
- Organisationsaufstellungen - Thies Stahl, Hamburg

## Profil

# Thomas Knappe

**Kommunikationstrainings  
Führungskräfteentwicklung  
Coaching**

Meine Kernkompetenzen in Beratung, Training und Coaching sind Leadership, Self-Leadership und Vertrieb. Aus eigener langjähriger Führungsverantwortung einerseits und Coachingpraxis andererseits kenne ich die komplexen Probleme und Herausforderungen gut, die sich mit der Führungsarbeit und -rolle verbinden.

## Einige Stichworte zu mir sind

- Geboren 1962 in Berlin
- Studium der Sprach- und Literaturwissenschaften in Berlin
- gelernter Bankkaufmann
- Ausgebildeter und zertifizierter Coach
- Ausgebildeter und zertifizierter Trainer
- Psychotherapeutische Aus- und Fortbildung
- Buchautor
- Trainer seit 1992, Coach seit 1998

