

Sabine Birven

Dipl. Betriebswirtin (FH)
*1967

Schwerpunkte auf einen Blick:
Marketing, Kommunikation & Management

Coachingausrichtung:
Begleitung von Change-Prozessen, Führungskräfte-/
Teamentwicklung, berufliche & private Neu-/ Umorientierung
sowie training on the job

Zielgruppen:
Führungskräfte, Führungsnachwuchs, Teams, Mitarbeiter
im Marketing/ Vertrieb/ Kundenkontakt sowie Assistenz

Coachingansatz:
ganzheitlich, ziel- & lösungsorientiert



Ausbildung

- Mehrstufige systemisch-lösungsorientierte Ausbildung zur betrieblichen Trainerin & Teamcoach (im DKDT bei Dipl. Psychologin U. Wolters)
- Call-Center Manager Ausbildung (Didactica)
- Diverse Team- und Führungstrainings sowie Marketingweiterbildungen
- Diplom in Betriebswirtschaft – Studium der Wirtschaftswissenschaften an der FH Köln Schwerpunkt Marketing und Unternehmensplanung & -kontrolle
- Kaufmännische IHK-Ausbildung in einer Vertriebsgesellschaft für Medizintechnik

Berufserfahrung

- seit 10/2001 selbständig in der Erwachsenenbildung mit Birven Beratung | Coaching | Training | Seminare
- 1998 – 2001 Leiterin Service-Center & Marketing (Sprint Sanierung GmbH, 100% Tochter der R+V Allgemeine Versicherung AG)
Führung eines 12-köpfigen Teams und Steuerung der Dienstleister
- ab 1998 Planung & Aufbau des Sprint Inhouse Service-Centers – verantwortlich für die Definition der Personalanforderungen, Personalauswahl und -schulung
- 1995- 1997 Marketingreferentin des Vorstandes (Dellbrücker Volksbank eG)
- 1993-1995 Betriebswirtschaftliche Assistentin der Geschäftsführung (Carrots Gesellschaft für Unternehmenskommunikation)
- 1989 – 1992 Assistentin der Vertriebsleitung (Westima-Moller KG, Vertriebsgesellschaft)

Tätigkeitsschwerpunkte

Seminare	<p>Kunden-/Serviceorientierung Kommunikation/Gesprächsführung Telefon-/Verkaufs-/Reklamationsverhalten</p> <p>Führung/ Führungskräfteentwicklung Teammanagement/-entwicklung Ziel-/Zeitmanagement & Selbstorganisation</p> <p>Management/ Marketing-Management Veranstaltungsmanagement</p>
Consulting	<p>Change- & Prozess-Management Personal-/ Organisationsentwicklung</p> <p>Führungskräfte-/Teamentwicklung soziale & methodische Kompetenzen</p> <p>Training on the job im Marketing und im Vertrieb (Innendienst)</p>

Tätigkeiten als Trainer und Berater

Beratung/Workshops

- Workshops zur Optimierung und Vereinheitlichung der internen Prozesse im Veranstaltungsmanagement einer IHK und Einführung eines Checklistsensystems
- Konzeption und Moderation eines Kick-off Workshops zum Aufsetzen eines Prozesses zur Kundenzufriedenheitsanalyse in einem Unternehmen der verarbeitenden Industrie
- Durchführung von Kreativitäts-Workshops für Führungskräfte in einem renommierten deutschen Verlagshaus
- Workshops zur Optimierung und Vereinheitlichung der internen Prozesse in Sachen Veranstaltungsmanagement eines weltweit tätigen Automobilzulieferers

Seminare/Trainings

- Entwicklung und Durchführung von Personal-/ Organisationsentwicklungsmaßnahmen für den Vertriebsinnendienst eines Unternehmens in der verarbeitenden Industrie in den Bereichen Gesprächsführung, Ziel-/Zeit- & Selbst-/ Energie-Management
- Konzeption und Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen zur Führungskräfte-Nachwuchsentwicklung in der verarbeitenden Industrie
- Mehrwöchige Qualifizierung von After-Sales Mitarbeitern zu zertifizierten Automobil-Serviceberatern für einen renommierten deutschen – weltweit tätigen Automobilkonzern
- Optimierung des Kommunikations- & Serviceverhaltens von Verkaufspersonal im Einzelhandel
- Konzeption und Qualifizierung der Vertriebsassistenten in kundenorientierter Kommunikation & Telefonverhalten und Ziel-/ Zeit- und Selbstmanagement
- Personalentwicklung der Mitarbeiter und Dienstleister eines Inhouse-Service-Centers in der Versicherungsbranche hinsichtlich Kundenkontaktverhalten und Leistungsstandards
- Entwicklung und Durchführung von Management-Qualifizierungsmaßnahmen für Akademiker in den Themenbereichen Marketing-, Team-Management und Führung
- Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen für Management-Assistentinnen diverser Branchen in den Themengebieten Marketing, Kundenorientierte Kommunikation, Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern, Telefonverhalten und BWL Basis-Know-how
- Konzeption und Durchführung von Intensiv-Marketingseminaren im Bereich Veranstaltungs-Management für Marketingfachleute und Event-/ Veranstaltungsplaner