

## Profil

### Bettina Burmester

Kennzahlenmanagement  
Führungskräfteentwicklung  
Kommunikationstrainings



### Stationen

- Selbständige Trainerin, Beraterin und Qualitätsmanagerin
- Qualitätsbeauftragte bei Weiterbildungsinstituten, Kundenkontaktcentern und Personalagenturen
- Projektleiterin und Vertrieb von Kundenbindungsmaßnahmen und Supply Chain Management
- Abteilungsleiterin Kundensupport
- Dozentin für Qualitäts- und Human Resource Management

### Ausbildungen

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

### Person

Dipl. Kauffrau Bettina Burmester, geb. 1966 in Hamburg. Prädikatsexamen BWL mit den Schwerpunkten Personal- und Organisationsentwicklung, Recht und Psychologie.

### Führungserfahrung?

Ja, in vielen Jahren als Betriebsstellenleiterin in der Gastronomie, als Abteilungsleiterin der Kundensupport-Abteilungen in einem Softwarehaus und als Qualitätsmanagerin in verschiedenen KMU.



- Beratungserfahrung?** Consultant und Projektleiterin eines weltweit agierenden Konzerns in den Bereichen Telekommunikation und Customer-Relationshipmanagement. Seit über 8 Jahren bin ich erfolgreich als Beraterin und Trainerin für mittelständische Unternehmen und Konzerne tätig, u.a. für Personalvermittlungen, Krankenkassen, Softwareanbieter, Weiterbildungsträger, Trainingsinstitute, Telekom und Behörden des Bundesministerium des Innern.
- Kommunikative Kompetenz?** Für alle meine Tätigkeiten war und ist Kommunikation der wichtigste Faktor. Egal ob als Abteilungsleiterin oder Qualitätsmanagerin. Kommunikative Kompetenz kann ich weitergeben. Und damit gewinne ich die Mitarbeiter immer wieder für das Unternehmen, egal ob es um Kundenreklamationen oder Prozessveränderungen geht.
- Und was bringt das Ihrem Unternehmen?** Einige wesentliche Punkte sind:  
Zufriedene und kaufende Kunden. Zufriedene Mitarbeiter, und damit für Sie geringerer Krankenstand, weniger Fluktuation und eine bessere Performance. Die Führungskräfte können sich auf ihr Corebusiness konzentrieren und die Kennzahlen erreichen. Und das nicht an einem 24-Stunden Tag, sondern in der normalen Arbeitszeit. Ihr Unternehmen steigert den ROI und die Absatzzahlen und minimiert gleichzeitig Mitarbeiter- und Fehlerkosten. Und - ernst gemeint - das ist tatsächlich noch nicht alles!
- Meine Anfänge?** Von der Pike auf, vor gut 25 Jahren habe ich in den ersten Service-Centern Hamburgs angefangen zu telefonieren - In- und Outbound - dann Trainings durchgeführt und schließlich die Projektleitung übernommen.