

Beraterprofil: **Petra Schwedt**

Zur Person

- Bankkauffrau
- Trainerin, Beraterin, Coach

Berufliche Laufbahn

- Privatkundenbetreuerin
- Firmenkundenbetreuerin
- Ausbildungsleiterin
- Trainerausbildung
- Freiberufliche Trainerin seit 1998

Weiterbildung u.a.

- Trainerausbildung
- Transaktionsanalyse
- NLP Business Practitioner
- Mental Ausbildung, Selbst- und Beziehungsmanagement
- Mental Manager
- Team Management Systems (TMS) Akkreditierung
- Persolog Persönlichkeitsmodell (DISC nach Prof. Geier)
- Coaching zum persolog Persönlichkeitsmodell
- Persolog Stressmodell Zertifizierung, persolog
- LIFO® - Analyst, LPC
- Systemischer Coach und Change Manager INeKO Universität zu Köln

Branchenerfahrung

- Finanzdienstleistungsunternehmen
- Groß- und Einzelhandel / Versandhandel / Industrie
- Dienstleitung / IT-Branche / Telekommunikation
- diverse Call- und Servicecenter
- Gesundheitswesen / Apotheken
- Öffentlicher Dienst / Universitäten

Beratungs- und Seminarschwerpunkte

- Kommunikation und Konfliktmanagement
- Telefontraining und Beschwerdemanagement In- & Outbound
- Erfolgreich führen und motivieren
- Außendarstellung und Präsentation
- Selbst- und Beziehungsmanagement
- Produktives Stressverhalten unter Einsatz des persolog® Stress-Modells
- Teamentwicklung
- Change-Management
- Schwierige Kundenkontakte souverän meistern
- Vertriebs- und Servicetrainings
- Kommunikation im Forderungsmanagement (Inkassogespräche führen)
- Coach the Coach (Side by side Coaching)
- Train the Trainer
- individuell auf die Bedürfnisse der Unternehmen zugeschnittene Trainings

