

Andrea Grasberger

Schwaighofstr. 53 a
83684 Tegernsee

0 80 22 / 1 80 80



Lebenslauf

Persönliche Daten

Andrea Grasberger
am 26.01.1967 in Hamburg geboren
verheiratet
Zwillinge 7 Jahre

Berufstätigkeit

seit 6/1998 **Gesellschafterin und Geschäftsführerin
der Firma Forum am Tegernsee Seminarzentrum GmbH**

- Trainerin für Personalentwicklung
 - Kommunikationstraining / Coaching
 - Telefontraining und aktives Telefonmarketing
 - Teambildung / Umstrukturierung / Neuausrichtung
 - Qualitätssicherung und Beschwerdemanagement
 - Ausbildung von Multiplikatoren
- Call Center Consulting in den Bereichen Personal und Schulung
- Kongressorganisation und -durchführung: „Kristallkongress“
Gesundheitskongress für Naturheilkunde und alternative Heilmethoden
Konzeption, Aufbau, Marketing und Entwicklung
 - 2010: 38 Referenten und 96 Vorträge
 - 2011: 40 Referenten und 98 Vorträge
 - 2013: 85 Referenten/Aussteller und 106 Vorträge
 - 2014: in Planung
- 2012 Entwicklung eines Internetportals für Seminare und Ausbildungen
zum Thema Gesundheit und Naturheilkunde – www.kristallforum.info
- Buchhaltung für Steuerberater
- Büroorganisation, Buchhaltung und Schulung für diverse Unternehmen
- bis 2001 Personal-/Geschäftsleitung Hotel / Seminarzentrum / Restaurant

Referenzfirmen

- Allbank und Bank GiroTel (Telefonbank der Berliner Bank)
Schulung der Filialmitarbeiter
- DAA Deutsche Angestellten Akademie GmbH
Outplacement für Firma Walter Bau AG
- Deutsche Gesellschaft für angewandte Sportwissenschaft mbH
Büroorganisation, Buchhaltung, Projektentwicklung

- DiBa / Allgemeine Deutsche Direktbank
Einführung neues Telekommunikationssystem
- Vodafone
Ausbildung der Händler deutschlandweit für Vodafone-Live
- Generali Versicherung AG
2008 – 2010 Terminvereinbarung
- HypoVereinsbank
Konzept „Unterstützung zur Terminvereinbarung“
- Lucent Technologies München
Freiberufliche Trainingstätigkeit für Lucent Technologies bei folgenden Firmen:
 - Commerzbank in München
 - IBM in Böblingen
 - Goodrich Diamant in Raubling
 - Mc Affee in München
 - Amway in Puchheim
- Sareiters Reisen (Reisebüro) 2001 - 2002
 - Organisation Jubiläum „Deutsche Alpenstraße“
 - Aufbau Sparte Weinreisen weltweit
- Schmidt Bank in Hof
 - Aufbau des „Help Desk“
 - 2001-2003 Aufbau/Neuorientierung des Schmidt Bank Servicecenters
- Siemens AG
2002 Ausbildung der Servicecenterleiter für Deutschland
2003-2004 Aufbau von 6 Servicecentern für Telekommunikationssupport
2005 Ausbau der Servicecenter
Freiberufliche Trainingstätigkeit für Siemens bei folgenden Firmen:
 - Gontard & Metall Bank in Frankfurt
 - Esso / Leu in Hof - Call-Center-Aufbau
 - Rehnig in Neustadt
 - Klöckner Pentaplast in Montabaur
 - Norm Stahl in München
- Nokia Siemens Networks Services Deutschland GmbH & Co.KG
2010 Aufbau Servicecenter Nürnberg für Telekommunikationssupport
2009 Aufbau Servicecenter Hannover für Kabel-Deutschland
2009 Aufbau Servicecenter Kiel für Kabel-Deutschland
- Vereinigten Sparkassen
Call Center Aufbau für die Vereinigten Sparkassen in Weilheim:
 - Mitarbeiterauswahl und Consulting – 35 MA
 - Telefon- und Banktraining (Inbound und Outbound)
- Versicherungskammer Bayern 2011
 - Telefontraining – Kurzbriefing
 - Coaching der Mitarbeiter am Arbeitsplatz – 20 MA

1995 - 1997 **Personal- und Schulungsleiterin im Call-Center
bei der Firma HYPO EDV-Leistungen für Banken GmbH**

- teamspezifische Tätigkeiten

- Personalführung und -aufbau von 160 Mitarbeitern
 - Mitarbeiterführung; Einsatz- und Kapazitätsplanung
 - Coaching und Training, Teamleiterausbildung
 - Qualitätssicherung
- Prozessoptimierung im Call-Center von HYPO DIREKT
- Optimierung und Pflege der Personalakten und Arbeitsverträge

- übergreifende Tätigkeiten

- federführende Personalkoordination des gesamten Bereiches Teleservices (200 MA)
 - Telefoninterviews
 - Assessment-Center
 - Bewerbungsgespräche
 - Gehaltsverhandlungen / Zielvereinbarungen
 - Mitarbeitergespräche
- Personalaufbau 2. Standort in Schweinfurt (80 MA)
- Schulungen für diverse EDV-Anwendungen
- Erstellung eines umfassenden Berichtswesens
- Personalplanung und Rekrutierung
- Planung, Konzeption und Einführung neuer Schulungsmaßnahmen
- Durchführung moderierter Workshops
- Mitglied des Managementteams

1986 - 1995 **Datentechnische Assistentin bei Firma Siemens**

- 1991 - 95 Schulung und Dokumentation im Bereich CAD

- Bereich Schulung
 - Koordination von EDV-Schulungen für Bereich CAD (2.800 MA)
 - Dozentenauswahl und Preisverhandlungen
 - Entwicklung und Durchführung von Textverarbeitungstrainings
 - Moderation von Veranstaltungen
 - Verwaltung und Organisation
- Bereich Dokumentation
 - Erstellung von Schulungsunterlagen und Präsentationsgrafiken
 - Aufbau und Pflege einer CAD-Online-Dokumentation
 - Verwaltung und Organisation

- 1989 - 91 Semicustom- und Inlandsvertrieb

- Produktmarketing
 - FAE- und Kundenbetreuung
 - Erstellung von Angeboten
 - Erstellung und Verwaltung von Zellkatalogen

- 1986 - 89 Technologieentwicklung

- Prozessentwicklung
 - Prozessbetreuung für Mikrochipentwicklung
 - Raster-Elektronenmikroskopie-Untersuchungen
 - graphische Aufbereitung der Versuchsergebnisse

Interne und externe Weiterbildung

2013	Persönlichkeitsentwicklung und vertieftes Coaching
2011 - 2013	Quantenheilung 2-Punkt-Methode I+II, Russische Heilmethoden
2011	Adobe Indesign
2010	Adobe Photoshop
2009	NLPKn (NLP in Verbindung mit Kinesiologie und Hypnotherapie)
2008 - 2009	Systemische Familientherapie
2007	Börsenhandel Termingeschäfte
2006	Wingwave-Coaching
2005	NLP Master
2004	Coaching und systemische Aufstellungsarbeit
2004	Metaprofilanalyse – Ausbildung und Zertifizierung
2003 - 2004	Ausbildung zum NLP-Practitioner
2002 - 2003	Ausbildungs- und Trainingsmethoden
2001 - 2002	SAP R/3 Logistik/E-Procurement – Ausbildung und Zertifizierung)
1997	Teilnahme am Management Entwicklungsprogramm
1996	Coaching und Gesprächsanalyse
1996	Ausbildung zum Telefontrainer II
1996	Ausbildung zum Telefontrainer
1995	Die Bedeutung der telefonischen Kundenbetreuung bei der HYPO-Bank
1994	Englisch Intensivkurs
1990	Buchführung im Bildungszentrum des bayerischen Handels
1986 - 1995	Teilnahme an zahlreichen Seminaren der Firma Siemens für diverse Anwenderprogramme und Betriebssysteme

Ausbildung

1984 - 86	Ausbildung zur datentechnischen Assistentin bei der Firma Siemens
1977 - 84	Gymnasium Heimschule der Ursulinen Schloss Hohenburg in Lenggries Abschluss: Mittlere Reife
1973 - 77	Grundschule in Rottach-Egern

Kenntnisse / Fähigkeiten / Interessen

EDV-Kenntnisse	fundierte PC-Kenntnisse in verschiedenen Anwenderprogrammen z.B. Windows, MS-Office, Lexware financial office, Adobe Photoshop, Adobe Dreamweaver, Magix
Fremdsprachen	Englisch, Latein
Interessen	Netzwerkaufbau, alternative Heilmethoden, Fotografie und Malerei, Reisen (Asien, Neuseeland, Südamerika)