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
erwachsene Zwillinge

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

- 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, Projektabwicklung

- 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 Diamalt 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
  - Assessement-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 - 1995 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 - 1991 Semicustom- und Inlandsvertrieb

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

- 1986 - 1989 Technologieentwicklung

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

Interne und externe Weiterbildung

2023 - 2024	Ausbildung zum Epigenetik-Coach (Dr. Manuel Burzler, Healversity)
2018 - 2019	Stoffwechsel & Ernährung, Viren (Sepp Viebeck, Energeticum)
2017	Ausbildung zum Gesundheitscoach (Sepp Viebeck, Energeticum)
2015	AVWF Schulung und Therapien (Audiovisuelle Wahrnehmungsförderung)
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 - 1986	Ausbildung zur datentechnischen Assistentin bei der Firma Siemens
1977 - 1984	Gymnasium Heimschule der Ursulinen Schloss Hohenburg in Lenggries Abschluss: Mittlere Reife
1973 - 1977	Grundschule in Rottach-Egern

Kenntnisse / Fähigkeiten / Interessen

EDV-Kenntnisse	fundierte PC-Kenntnisse in verschiedenen Anwenderprogrammen z.B. Windows, Office 365, Lexware financial office, Adobe Photoshop, Adobe Dreamweaver, Magix
Fremdsprachen	Englisch, Latein
Interessen	Netzwerkaufbau, alternative Heilmethoden, Fotographie und Malerei, Reisen (Asien, Neuseeland, Südamerika)