



Elisabeth Manneck

Am Büchel 59

53173 Bonn

Tel. 0228 – 38 62 539

Mobil 0173 – 299 77 68

info@elisabeth-manneck.de

www.elisabeth-manneck.de

Schwerpunkte der Arbeit

Führungskräfteentwicklung
Führen ohne Vorgesetztenfunktion
Kommunikation und erfolgreiche Beziehungsgestaltung mit Mitarbeitern
Servicequalität in Kommunikation und Beschwerdemanagement
Raus aus dem Schema! Wenn mehr vom Gleichen nicht hilft
Moderation von Team- und Strategieworkshops
Begleitung bei Veränderungsprozessen
Vorträge zum Thema Mitarbeiterzufriedenheit
Private Klienten und Patienten in der Praxis



Studium und Ausbildungen

Ausbildung zum Resilienz-Trainer
Praxiswissen Arbeitsrecht
Schema - Coaching und/oder Schematherapie als Schema-Fokussierte Integrative Psychotherapie SFIP nach Dr. Migge®
Imagination und klinische Hypnose: Klientenfokussierte Hypnotherapie für Coaching oder Psychotherapie
Ausbildung zum Heilpraktiker (Psychotherapie)
Kursleiter Progressive Muskelrelaxation nach Jacobsen
Ausbildung zur Lehrerin für Klopfakupressur: Nach dem Verband für Klopfakupressur e.V.
Psychodrama & Kognitive Methoden
HBDI-Zertifizierung
Ausbildung zum Personal Coach und Psychologischen Berater
Ausbildung zum Telefonmarketing- und Service Coach
Kaufmännische Berufsausbildung

Branchenerfahrung

Banken und Sparkassen, Callcenter, Energieversorger, Gärtnereiverbände, Kabelnetzbetreiber, Kosmetik, Logistik, Maut, Papierindustrie, Rechtsanwälte, Softwareentwicklung, Telekommunikation, Versicherungen, private Klienten/Patienten

Berufliche Erfahrungen

Seit 2014 Heilpraktikerin (Psychotherapie)

Seit 2006 Selbstständige Trainerin und Personal Coach

2005 bis 2008 Abteilungsleitung im Customer Care bei der 1&1 Internet AG

2003 bis 2005 Teamleitung im Mautprojekt Deutschland bei der Toll Collect GmbH

2000 bis 2003 Gruppenleiterin im Customer Care und Complaintmanagement der Vodafone D2 GmbH

1999 bis 2000 Teamleiterin im Customer Care der Vodafone D2 GmbH

1997 bis 1999 Supervisorin im Call Center bei der Deutschen Ausgleichbank (heute KfW)

1990 bis 1997 Mitarbeiterin bei der Deutschen Ausgleichbank (heute KfW)

Besonderheiten

Entwicklung ZuMaZuKu® -> Gleichung für Mitarbeiter- und Kunden- Zufriedenheit

Produzentin der Videos „Aktive Pause“ für „Zeit zu ATMEN®“

Mitglied im Verband Freier Psychotherapeuten, Heilpraktiker für Psychotherapie und Psychologischer Berater e.V.

Mitglied im DFC Deutscher Fachverband Coaching e.V.

Zertifiziert durch das Forum für Werteorientierung in der Weiterbildung FWW

Auslandserfahrung

Lichtenstein (Servicekommunikation)

Niederlande (Servicekommunikation ZuMaZuKu®)

Slovenien (Servicekommunikation ZuMaZuKu®)

Rumänien (Führungskräfteentwicklung)

England (Führungskräfteentwicklung)

Monaco (Vortrag Mitarbeiterbindung ZuMaZuKu®)

Eine Auswahl persönlicher Referenzprojekte

- Seit 2007 Kommunikationstraining und Servicecoaching, diverse Branchen
Führungskräftetraining- und Coaching, diverse Branchen
Vorträge zum Thema Mitarbeiterzufriedenheit (ZUMAZUKU®) diverse Branchen
Moderation diverser Team- und Strategieworkshops in diversen Branchen
- Seit 2008 Führungskräfteentwicklung- und Coaching als fester Bestandteil im Rahmen der
Laufbahnentwicklung für die 1&1 Internet AG, (Patentmodell, Fachliche Ansprechpartner,
Projektleiter, Teamleiter und Abteilungsleiter) im In- und Ausland (Deutschland, Rumänien und England)
- Seit 2008 Development Center zur Ermittlung des Entwicklungsbedarfs für die Kabel BW (heute Unitymedia), inkl.
Beobachterschulung und Gutachtenerstellung für die Beobachter,
Konzeption neuer Trainingsbausteine für die Führungskräfteentwicklung (Zielgruppe: Stellvertreter, fachliche
Führungskräfte, Team- und Abteilungsleiter, basierend auf den Ergebnissen der DevelopmentCenter
Durchführung von Führungskräfteentwicklungsmaßnahmen (Training und Coaching)
- 2008 bis 2012 Konzeption und Durchführung diverser Schulungs- und Entwicklungsmaßnahmen für die live
academy (Ausbildungsakademie für den HDI-Gerling Konzern), Servicekommunikation,
Beschwerdemanagement, Erfolgreicher Auftritt auf Messen, Leitung Rollout des neues
Servicekonzeptes im Unternehmen
- 2013 Projekt zur „Qualitative Standortbestimmung Service Center (SC) bei der Sparkasse Südliche
Weinstraße“, gemeinsam mit der SIZ GmbH
- 2008/2013/2015 Implementierung ZuMaZuKu® Servicekommunikationskonzept im Servicebereich der Mayr-Melnhof Gruppe, im In- und
Ausland (Deutschland, Niederlande, Slovenien)