

# Kereen Karst

Beraterin - Trainerin - Coach



Standort: Münster  
Sprache: Deutsch

## Aus- & Weiterbildung

- Duales Studium zur Betriebswirtin VWA (Marketing und Personal), Industriekauffrau, IHK Ausbilderin
- Systemische Organisationsentwicklung (ISB), Systemisch / Integraler Coach (Metaforum), Konflikt-Coach (Basis GFK), Purpose-Coach (TPN), Team-Coach (DVCT), Klärungshilfe (KTB), Yoga-Coach & Yogalehrerin, NLP Practitioner & Master (DVNLP) und Telefontrainerin;
- Zertifizierung in diversen diagnostischen Verfahren: MSA Motiv Struktur Analyse, Team Leadership Performance, Insights MDI, Hogan Assessments, 9 Levels of Value System

## Trainings- und Coaching-Schwerpunkte:

- Teamentwicklung/ Konfliktlösung in Teams
- Train the Sales Leader - Coachende Führung im Vertrieb
- Coaching on the Job im Vertrieb
- Starker Kundenservice

“ERFOLGREICHE KUNDEN- UND MITARBEITERBEZIEHUNG BRAUCHEN ECHTEN KONTAKT, EINE KLARE HALTUNG UND GUTE KOMMUNIKATION

## Was zeichnet mich aus:

- Praxiserfahren, kraftvoll, klar, strukturiert und empathisch mit viel Leidenschaft für starke Beziehungen (in Teams, zum Kunden, zum Mitarbeitern).

## Berufserfahrung

- über 20 Jahre Call Center / Inhouse Customer Service Erfahrung
- 12 Jahre angestellt in mittelständischen Wirtschaftsunternehmen, davon 4 Jahre Personalentwicklung und -leitung und 8 Jahre aktiv Vertriebstätigkeit in technischen erklärungsbedürftigen Produktenwelten, Key Account Management und Telefonmarketing; in dieser Zeit: 4 Jahre nebenberuflich als Sales-Telefontrainerin tätig.
- seit 2004 selbständige Tätigkeit als Beraterin, Trainer und Coach

## Referenzen

- AOK Plus - Entwicklung und Durchführung eines Führungsprogramms für Teamleiter im Customer + Sales Service. Fokus: individuelle Führung, coachender Führungsstil, empower der Teams, New Work
- Axel Springer Kundenservice GmbH/ WeltN24 - Train the Trainer Ausbildung für interne Vertriebstrainer, sowie Begleitung der Installation eines Outbound Projektes
- Bausch + Lomb - Coaching on the Job der Sales + Customer Service Mitarbeiter über mehrere Standorte und Monate
- Dr Oetker - Begleitung eines internen Projektteams im Vertrieb, im Rahmen internen Changeprozesse. Fokus: mehr Wertschätzung und Dialog im Vertriebsteam
- E-Plus - Training der Führungskräfte im Vertrieb, im Rahmen des Changeprogramms für alle Führungskräfte im Mergers mit Telefónica (Partner TPN)
- Fisher Scientific – internen Train the Trainer Ausbildung für Teamleiter im Customer Service. Fokus: coachender Führungsstil, Feedback- und Entwicklungskompetenz in der täglichen Führung
- HSG Hörfunk Service GmbH / DuMont Verlag - Organisationsberatung, Prozessbegleitung im Change, Führungskräfte Coaching, Entwicklung der Vertriebsmitarbeiter
- LBS Westdeutsche Landesbausparkasse - Coaching on the Job der Führungskräfte im Vertrieb
- RP Direkt / Rheinische Post - Train the Trainer / internen Vertriebs-Coach Ausbildung für Zeitungsverkauf. Fokus: Service to Sales & Telefonsales
- Call Center der Telekom, (ehemals) Walter Telemedien, u.v.m. - Coaching on the Job für Teamleiter (Train the Coach Programme) und Mitarbeiter in Telesales
- Vodafone - diverse Teamentwicklungen und Konfliktbegleitung in Teams, sowie Führungskräfte trainings und –coachings (Partner TPN)