

## HERZLICH WILLKOMMEN



## EVA-MARIA SCHMIDT. WEIL MACHEN SPASS MACHT

## Eva-Maria Schmidt im Profil

### „GUTES BEWAHREN & NEUES BEWIRKEN.“

Gemeinsam Potentiale freisetzen. Wissens- & Erfahrungsschätze sicht- und nutzbar machen. Für den Erfolg Ihres Unternehmens, für Ihren eigenen Erfolg und für die Menschen in Ihrem Umfeld.

**30-** Jahre Berufs-Erfahrung. Mit der Perspektive des Kunden, der Umsetzerin sowie als Führungskraft. **4+** Jahre Coaching-Erfahrung. **16+** Jahre Trainings- & Beratungs-Erfahrung.

#### **Philosophie:**

„Ich stelle mich von Herzen gern in den Dienst Ihrer Sache. Wenn Sie erfolgreich sind, weil Sie neue Routinen etabliert haben & immer mehr von Ihrem Potential ausschöpfen, dann bin ich zufrieden.“

#### Anlässe

- ◆ Etablierung einer Personal-Strategie, die mit Ihrer Arbeitgeber-Marke „spricht“
- ◆ Führungsthemen, Zusammenarbeit, Teamarbeit
- ◆ Post-Merger Integration, schnell wachsende Unternehmen
- ◆ Neue Karriereorientierung, Persönlichkeitsarbeit

#### Methoden

- ◆ Bedarfsgerechte Kombination aus Beratung, Training & Coaching
- ◆ Zuhörend. Fragen stellend. Analysierend. Wohlwollend. Humorvoll. Dem Moment vertrauend
- ◆ Prozess-Steuernd

#### Unterstützende Tools je nach Situation

- ◆ Selbsteinschätzung zu „Verhaltens- & Persönlichkeitspräferenzen nach den Big5, PAPI®“ sowie „Verhalten & Motive nach Talent Insights MDI®“
- ◆ Selbsteinschätzung und 360° Feedback zu Emotionaler Intelligenz, ECR® Emotional Capital Report von RocheMartin (Fragebogen auf Deutsch möglich, Report nur auf Englisch erhältlich)
- ◆ Selbsteinschätzung und 360° Feedback zum erlebten sowie gewünschten Führungsverhalten, X:LNC Leadership Diagnostic®
- ◆ Analyse und Ausbau der eigenen Transferstärke-Kompetenzen, insbesondere für Verhaltensänderungen. Transferstärke-Methode® nach Prof. Dr. Axel Koch

## Setting

- ◆ Beratung, Sparring, Mentoring
- ◆ Workshop und/oder Training, sowohl themen- als auch teambezogen
- ◆ Moderation
- ◆ Vermittlung
- ◆ Einzelcoaching und/oder Teamcoaching

## Über Eva

Eva-Maria Schmidt ist Gründerin und Inhaberin von Füllhorn. Als Hanseatin liebt sie frische Luft und ist überzeugt, dass wir mit der passenden Kleidung nahezu jedes Wetter auch genießen können.

### Übersetzt auf ihr Unternehmen Füllhorn?

Management, Führungsteam und Belegschaft gleichermaßen begleiten und beraten, wenn es um die Auswahl der jeweils passenden Kleidung geht. Das können sowohl der heißgeliebte brandneue Friesennerz als auch ein oller Bikini sein.

Immer gilt: „form follows function“. Für ein Ziel, das Spaß & einfach einen Unterschied macht.

### Was hat sie all die Zeit gemacht?

Eva schöpft aus einem Fundus von knapp 30 Jahren Berufserfahrung in den Bereichen Kundenservice, Qualitäts- und Organisationsentwicklung, Projekt Management sowie Personalentwicklung. Gleichermäßen in lokal und global agierenden Unternehmen.

In den letzten 19 Jahren war sie für ein internationales Medienunternehmen tätig und hat dort u.a. die Bereiche Training & Qualität für 2.000+ Mitarbeiter\*innen im Kundenservice sowie anschließend die Personalentwicklung für 2.500 Mitarbeiter\*innen aller Geschäftsbereiche verantwortet. Dass sie selbst technischen Kundenservice telefoniert und in einem Service Center Teamleiterin und Trainerin war, ist jederzeit zu spüren.

Während der gesamten Zeit hat sie selbst mehr als 1.000 Trainings und Workshops konzipiert und moderiert. Und so gleichermaßen Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft einzelner Kolleg\*innen sowie kompletter Teams positiv beeinflusst.

### Eine fast einmalige Chance innerhalb eines Unternehmens?

Gründung und erfolgreiche Etablierung der Sky Academy mit den Schwerpunkten Führungsthemen, Zusammenarbeit & Teamentwicklung sowie Weiterentwicklung individueller Soft Skills.

Als ausgemachter Service-Fan liebt sie es, Menschen & Organisationen bei Wind und Wetter zu begleiten. Für Gelassenheit, Wirksamkeit und begeisterte Kund\*innen.

### Ausbildungen

- ◆ Systemischer Coach, co:vadis in Bremen. Nach den Kriterien des ICF
- ◆ Trainerausbildung für Produkt, CRM-Systeme, Kundenkommunikation und Soft Skills
- ◆ Kauffrau der Grundstücks- & Wohnungswirtschaft
- ◆ Staatlich geprüfte Wirtschafts-Assistentin, Schwerpunkt Fremdsprachen

### Weiterbildungen in Persönlichkeits- & Kulturanalysen

- ◆ **ECR®**, Emotional Capital Report nach RocheMartin.  
Selbsteinschätzung und 360° Feedback zu Emotionaler Intelligenz.  
Besonders geeignet für Führungskräfte im mittleren & gehobenen Management.
- ◆ **PAPI®** nach Cubiks.  
Verhaltens- & Persönlichkeitspräferenzen basierend auf den Big5.  
Selbsteinschätzung zum persönlichen Ranking der Präferenzen.  
Besonders geeignet für Auswahl sowie Weiterbildung in den Bereichen Sales und Führung.
- ◆ **X:LNC Leadership Diagnostic®** nach dem gleichnamigen Unternehmen.  
Selbsteinschätzung und 360° Feedback zu erlebtem und gewünschtem Führungsverhalten.  
Besonders geeignet für die Verbesserung des situativ angemessenen Führungsverhaltens.
- ◆ **INSIGHTS MDI®** nach Scheelen.  
Selbsteinschätzung zu Verhaltensweisen und Motiven.  
Besonders geeignet um Stärken sowie mögliches Konfliktpotential im Team besprechbar zu machen. Für Einzelpersonen und Teams.

- ◆ **Kulturprofil-Indikator®** nach ComTeam.  
Selbsteinschätzung von Teams zur erlebten sowie gewünschten Team- bzw. Unternehmenskultur.  
Besonders geeignet für die bewusste Veränderung des erlebten Unternehmensalltags.
- ◆ **Transferstärke-Methode®** nach Prof. Dr. Axel Koch.  
Selbsteinschätzung zu den vorhandenen Transferstärke-Kompetenzen. In Bezug auf das eigene Skillset sowie die Einschätzung zum Umfeld.  
Besonders geeignet für die Umsetzung neuer Verhaltensweisen, weil parallel auch Methodenkompetenz trainiert wird.

## Weiterbildung in Trainings, Moderations- & Arbeitsmethoden

- ◆ **Metalog.** Erlebnisorientierte Trainingstools  
Besonders geeignet zur Reflektion von Teamdynamiken und -prozessen
- ◆ **Impro-Theater.** Karin Krug, Fast Food Theater München.  
Besonders geeignet für spielerische, humorvolle Reflektion und Veränderung von Vertrauen & Respekt. Für Einzelpersonen und Teams
- ◆ **Agiles Projektmanagement.** Mein Highlight: Die „nicht zu tuende Dinge“ Liste

## Zielgruppen

- ◆ Management - verantwortlich für HR oder andere operative Geschäftsfelder
- ◆ Führungskräfte, Teams
- ◆ Betriebsräte
- ◆ Einzelpersonen, innerhalb und außerhalb des Unternehmenskontextes

## Sprachen

- ◆ Deutsch
- ◆ Englisch

## Personalentwicklung

- ◆ Beim Kunden vor Ort

## Persönlichkeitsarbeit

- ◆ Füllhorn Räumlichkeiten
- ◆ Telefonisch sowie Virtuell
- ◆ Beim Kunden vor Ort

## Auszüge aus relevanten Projekten

- ◆ Co-Initiatorin des **Projektes #WOLMUC**. Unternehmensübergreifende Etablierung von **Working Out Loud** nach **John Stepper**. Branchenübergreifend, München
- ◆ Konzeption und Begleitung eines 3-stufigen Programms zur Verbesserung der **Unternehmenskultur**. 350 Teilnehmende Führungskräfte über alle Hierarchieebenen und Business Einheiten hinweg. Medienunternehmen.
- ◆ Konzeption und Durchführung eines **12-Monatigen Trainings-Programms für Führungskräfte** mit den Schwerpunkten Selbst- & Team-Führung sowie Transfer der Inhalte auf den jeweiligen Geschäftsbereich. Medienunternehmen.
- ◆ Prozessbegleitung eines **neu zu formenden Projekt-Team Setups** in einem Unternehmen mit Matrixorganisation. Medienunternehmen
- ◆ Konzeption und Prozessbegleitung zur **Neuausrichtung der Führungsrolle** im Zuge eines Geschäftsführer-Wechsels. 50 teilnehmende Führungskräfte zzgl. einer Doppelspitze in der Geschäftsführung. Service Center.
- ◆ Aufbau und Etablierung der **Sky Academy** mit den Schwerpunkten Führung, Zusammenarbeit und Ausbau individueller Softskills. Zielgruppe 2.500 Mitarbeiter\*innen, 20+ verschiedene Themen, ausgewählte Inhalte zweisprachig
- ◆ Konzeption & Durchführung von **Produkt-, System-, Kommunikations- und Salestrainings** für 2000+ Kundenbetreuer\*innen. In-/Outbound. 1st - Last Level.
- ◆ Standortübergreifende **Migration der Bearbeitung von Fachthemen im Kundenservice**. Service Center.
- ◆ Gesamt-Projektleitung für die Einführung eines neuen **Levelkonzeptes** zur Steuerung des Kundenservice für +3 Mio. Abonnent\*innen. Medienunternehmen.

## Werdegang

2018 – jetzt:	<b>Selbständige Unternehmerin</b> als Beraterin, Trainerin, Coach Füllhorn. Weil Machen Spaß macht, München
2012- 2018:	Leiterin der <b>Personalentwicklung inkl. der Sky Academy</b> Sky Deutschland, München
2006- 2007:	<b>Projektleitung</b> und Teamleitung <b>crossfunktional im Kundenservice</b> Sky Deutschland, München
2005- 2012:	Leiterin der <b>Trainings- &amp; Qualitätsabteilung im Kundenservice</b> Sky Deutschland, München
2000- 2005:	<b>Crossfunktional</b> verantwortlich für diverse Themen im <b>Kundenservice</b> : Operative Umsetzung, Teamleitung, 1-3 Level Training, Tagesgeschäft- Steuerung. Sky Deutschland Service Center, Lübeck
1997- 2000:	<b>Selbständige Unternehmerin</b> als Service Partnerin für: Gastronomie. Theater. klassische Konzerte. Lübeck
1996- 1997:	<b>Architekturstudium</b> , Fachhochschule Lübeck
1992- 1996:	<b>Kauffrau der Grundstücks- &amp; Wohnungswirtschaft</b> , Lübeck

