

Vita Tanja Hartwig genannt Harbsmeier

Tanja Hartwig genannt Harbsmeier (Jahrgang 1967) ist Trainerin, Coach, Autorin und Speakerin. Sie leitet seit 2002 das Unternehmen Effektive Kundenbetreuung, lebt in Köln und arbeitet überall in Deutschland sowie im benachbarten Ausland.

Als Expertin für Telefontraining, Kundenbetreuung und Selbstmanagement macht sie Mitarbeiter/innen, Führungskräfte und Existenzgründer/innen mit Themen wie Kundenkommunikation, Selbstmarketing, Beschwerdemanagement, faires Verkaufen und Stressbewältigung am Arbeitsplatz vertraut.

Dabei geht sie davon aus, dass jeder bereits das Beste aus einer Situation herausholt und motiviert die Teilnehmer gleichzeitig, neue, zusätzliche Potenziale und Fähigkeiten zu entdecken. Dabei schöpft sie aus ihrem umfangreichen Erfahrungsschatz im sozialpädagogischen Bereich sowie in Führungspositionen.

Tanja Hartwig ist ausgebildete Diplom-Sozialpädagogin sowie Trainerin und Beraterin (BDVT). Als NLP-Master/Coach und Trainerin ist sie von verschiedenen Instituten zertifiziert – darunter der DVNLP, The Society of Neuro-Linguistic Programming, The NLP Connection und IANLP. Darüber hinaus hat Tanja Hartwig eine Ausbildung zur traumazentrierten Fachberaterin (DeGPT), ist akkreditierte Team Management Trainerin und Beraterin nach Margerison-McCann und zertifizierter **wingwave**-Coach.

Als Buchautorin der Titel »Up- und Cross-Selling – Mehr Profit mit Zusatzverkäufen im Kundenservice« und »Kundenakquise« gibt sie ihr wertvolles Branchenwissen an interessierte Leser weiter.

Tanja Hartwig ist Mitglied in der German Speakers Association (GSA) und im Berufsverband der Verkaufsförderer und Trainer (BDVT).

Aus- und Fortbildungen (eine Auswahl)

- Methoden- und Körpertraining (u.a. 20 Jahre Erfahrung in diversen Kampfkünsten wie Judo, Karate, Modern Arnis und WenDo)
- szenisches Gruppenverfahren (päd. Rollenspiel)
- Ausbildung von Gruppenleiter/innen und PädagogInnen
- NLP (Practitioner, Master/Coach und Trainer)
- Psychodrama
- traumazentrierte Fachberaterin
- Moderationstechniken
- Zeit- und Selbstmanagement
- Selbstbehauptungstraining
- Internetseminare
- Führungskräftebildungen
- Kommunikation im Berufsalltag
- Stressmanagement und Entspannungstechniken
- Critical Incident Stress Management (CISM)
- Team Management Trainerin nach Margerison-McCann
- Stimmtraining für Trainer/innen
- **wingwave**-Coach

Berufliche Stationen im Einzelnen

Ausbildung

Diplom-Sozialpädagogin – Multimediasystemdesignerin – Trainerin und Beraterin (BDVT) – NLP-Master/Coach und Trainerin (DVNLP, The Society of Neuro-Linguistic Programming, The NLP Connection und IANLP) – traumazentrierte Fachberaterin (DeGPT) – akkreditierte Team Management Trainerin und Beraterin nach Margerison-McCann – zertifizierter **wingwave**-Coach

Berufserfahrung

Sieben Jahre Berufserfahrung im sozialpädagogischen Bereich
Betreuung und Beratung schwersttraumatisierter junger Menschen und Bildungsarbeit

Vier Jahre Lehrbeauftragte der FH Bielefeld im Fachbereich Sozialwesen

*Weiterqualifizierung als Multimediasystemdesignerin mit dem Schwerpunkt
»Konzeptionsentwicklung und Internetgestaltung«*

1998 Wechsel in den Dienstleistungssektor

Promota Telemedien in Bielefeld, tätig zuerst als Agent, dann als Supervisorin und später als Projektleiterin für Telemarketing

QSC AG in Köln, Aufbau und Leitung eines Inhouse-Customer Care Center im Bereich DSL-Technologie

Erfahrungen im Dienstleistungssektor

- Durchführung von Kommunikationstrainings, Telefontrainings, Verkaufs- und Vertriebstrainings, Entwicklung von Personalqualifizierungskonzepten, Durchführung von Führungskräfte trainings, Teambesprechungen, Coach-the-Coach, Coach-the-Trainer, Train-the-Trainer
- Aufbau und Leitung eines Call Centers: First- und Second-Level-Support - Auftrags- und Infomanagement - Ablaufoptimierung und Steuerung von externen Dienstleistern

Seit 2002 leitet Tanja Hartwig das Unternehmen Effektive Kundenbetreuung.