



**Effektive
Kundenbetreuung**
• Training • Coaching • Beratung

 **Die Harbsmeierin**

Tanja Hartwig genannt Harbsmeier, Troisdorf

Diplom-Sozialpädagogin • Heilpraktikerin für Psychotherapie • Trainerin und eTrainerin (BDVT) • Trainerin und Coach (DVNLP, IANLP) • Diversity-Trainerin (living diversity) • Business, Mental und Work Health Balance-Coach (GNLC) • Speakerin und Buchautorin • Ausbilderin und Dozentin • Inhaberin der Effektiven Kundenbetreuung www.effektive-kundenbetreuung.de
• Inhaberin der Praxis Die Harbsmeierin www.die-harbsmeierin.de



E-Mail: th@effektive-kundenbetreuung.de und info@die-harbsmeierin.de
Tel.: +49 228 18033660
Adresse: Zum Kalkofen 28, 53844 Troisdorf



Kurzprofil

- Mehr als 24 Jahre selbständige Trainerin, Beraterin, Coach, Autorin und Speakerin
- Gemeinsam mit meinem Team 3.139 Schulungstage in 233 Unternehmen aus 34 Branchen, seit 2013 in der Automobilbranche
- Inhaberin der Effektiven Kundenbetreuung mit den Schwerpunkten: wertschätzende Kommunikation, Führung, Kundenbetreuung und Selbstmanagement, Konfliktmanagement, Stress- und Gesundheitsmanagement, Diversity und Teamstärkung, Mindset und Change
- Trainingskonzeption und -durchführung, Blended-Learning-Konzepte, Methodenvielfalt online und offline
- Diplom-Sozialpädagogin und Heilpraktikerin für Psychotherapie mit eigener Praxis
- Dozentin und Ausbilderin für Institute im Gesundheitsbereich

Persönliches Profil

Aktuell arbeite ich als Trainerin, Beraterin, Coach, Autorin und Speakerin. 2002 habe ich die Effektive Kundenbetreuung gegründet und leite seitdem das Unternehmen mit festen und freien Mitarbeiter*innen. Ich lebe mit meinem Mann und drei Katzen in Troisdorf und arbeite in ganz Deutschland sowie im Ausland und seit Sommer 2020 online, in Präsenz und hybrid. Das Online-Training findet interaktiv in und aus unserem professionellen Studio statt.

Als Expertin für wertschätzende Kommunikation, Kundenbetreuung und Selbstmanagement mache ich zusammen mit meinem Team Mitarbeiter*innen und Führungskräfte mit Themen wie Kundenkommunikation, Beschwerdemanagement, Change und Mindset, Krisen- und Stressbewältigung am Arbeitsplatz vertraut. Mein besonderes Anliegen ist es, dabei die Vielfalt der Menschen zu berücksichtigen.

Dabei gehe ich davon aus, dass jede Person bereits das Beste aus einer Situation herausholt, und gleichzeitig motiviere ich die Teilnehmer*innen dazu, neue, zusätzliche Potenziale und Fähigkeiten zu entdecken. Dank eines umfangreichen Erfahrungsschatzes im sozialpädagogischen Bereich sowie in Führungspositionen kann ich hier aus dem Vollen schöpfen.

Ergänzend zu meinem Trainingsinstitut habe ich im April 2021 meine Privatpraxis eröffnet. Die Zielgruppe hier sind Privatpersonen, die therapeutische und psychologische Unterstützung suchen. Hier ergänzen sich Wissen und Erfahrung aus beiden Bereichen.

Ich bin ausgebildete Diplom-Sozialpädagogin sowie Trainerin und Beraterin (BDVT). Als NLP-Master/Coach und Trainerin bin ich von verschiedenen Instituten zertifiziert – darunter der DVNLP, The Society of Neuro-Linguistic Programming, The NLP Connection und IANLP. Darüber hinaus bin ich als traumazentrierte Fachberaterin (DeGPT) und systemische Traumatherapeutin (IEK) ausgebildet, als Team-Management-Trainerin und Beraterin nach Margerison-McCann akkreditiert und als wingwave-Coach (auch online) zertifiziert. Zusätzlich bin ich Diversity-Trainerin (living diversity), Magic-Words-Trainerin und Business, Mental und Work Health Balance-Coach (GNLC). Weiterhin bin ich EMDR-Therapeutin und Trauma-Therapeutin (PAPB), Hypnosecoach und in diversen therapeutischen Verfahren ausgebildet.

Berufliche Vita

- Inhaberin der Effektiven Kundenbetreuung seit 2002
- Inhaberin der Praxis Die Harbsmeierin seit 2021
- Aufbau und Leitung als Director Customer Care des Inhouse-Customer-Care-Centers der QSC AG, Köln
- Ende der 1990er-Jahre Wechsel in den Dienstleistungssektor: Agentin, Supervisorin und Projektleiterin für Telemarketing bei Promota Telemedien, Bielefeld
- Ausbildung zur Multimediasystemdesignerin in Köln
- vier Jahre Lehrbeauftragte (FH Bielefeld, Fachbereich Sozialwesen)
- sieben Jahre Berufserfahrung im sozialpädagogischen Bereich, u. a. Betreuung und Beratung schwersttraumatisierter junger Menschen und in der Bildungsarbeit
- selbstständig als Trainerin im Bereich Jugendarbeit, Prävention gegen sexuelle Gewalt, feministische Mädchenarbeit
- Arbeit als Referentin und Geschäftsführerin in der SPD/Jusos OWL
- Studium der Sozialpädagogik an der FH Bielefeld, Abschluss als Diplom-Sozialpädagogin

Zertifizierte Aus- und Fortbildungen (Auszüge)

- Hypnosecoach und ganzheitliche Hypnosetherapie, terramedus® Akademie für Gesundheit
- Ersthelferin für psychische Gesundheit, MHFA Ersthelfer, Zentralinstitut für Seelische Gesundheit
- Moderation unter Nutzung der Methode LEGO® Serious Play®, EOL Elements Of Learning academy
- S-O-S-Trainerin nach Kati Bohnet, helperscircle, EMDR-Therapeutin und Trauma-Therapeutin (PAPB, Mitglied in VDH, DGMT und DEMORG), Systemische Traumatherapeutin (IEK), Gesprächstherapeutin nach Rogers, Lösungsorientierte Kurzzeittherapie nach Steve de Shazer (Paracelsus), Seminarleiterin autogenes Training (IEK)
- eTrainerin (BDVT)
- NLP-Trainerin (DVNLP und IANLP) und Certified Trainer Associate (in the Art of Neuro-Linguistic Programming), Metaforum international Ltd., Berlin; The Society of Neuro-Linguistic Programming and the NLP Connection
- Diversity-Trainerin (living diversity), Berlin
- Magic-Words-Trainerin, Besser-Siegmund-Institut Hamburg
- akkreditierte Team-Management-Trainerin und -Beraterin, TMS Development International Ltd.
- NLP-Practitioner, Master und Coach (DVNLP), Lust auf Zukunft, Bielefeld
- wingwave-Coach, CTC-Academy OG, Wien; wingwave online und NeuroRessourcen-Management (Besser-Siegmund-Institut Hamburg)
- traumazentrierte Fachberaterin (zertifiziert durch die DeGPT), FIFAP (Fachinstitut für Angewandte Psychotraumatologie), Münster
- CISM®-Kurs Baustein II, SbE e.V. Witten
- Critical Incident Stress Management: Basic; SbE e.V. Witten und UMBC, an Honors University in Maryland
- Mediation und Konfliktmanagement, fairend, Köln und FH Münster
- Pädagogisches Rollenspiel; Deutsche Gesellschaft für Rollenspielpädagogik und Szenisches Gruppenverfahren e.V. (DGRS)
- Prüferin der Zertifizierungen CCA/SA (CCF), BFKM, Halle

Weitere Fortbildungen (Auszüge):

- Schlagfertigkeit, Stimmtraining, Präsentation, Selbst-PR für Trainer*innen
- Stressmanagement, diverse Entspannungstechniken, Achtsamkeitstraining
- Moderations- und Visualisierungstechniken
- Moderation und Gestaltung von Online-Trainings
- Zeit- und Selbstmanagement
- Führungstrainings
- diverse Trainings im Kontext Diversity, Flüchtlingsarbeit, Anti-Rassismus und Anti-Diskriminierung
- diverse Kriseninterventionstrainings: Multiplikatorenschulung Primäre Prävention, Krisenmanagement – Krisen souverän meistern und richtig handeln und klar kommunizieren, Umsetzung einer stress- und traumasensiblen Haltung im Arbeitsfeld Flucht und Migration
- diverse Ausbildungen im Bereich Prävention gegen sexuelle Gewalt gegen Mädchen und Selbstbehauptung und Selbstverteidigung für Mädchen, feministische Mädchenarbeit

Über 20 Jahre habe ich diverse Kampfkünste trainiert und teilweise auch als Trainerin gearbeitet: Judo, Fechten, Karate, Modern Arnis, Wendo.

Vorträge und Auftritte (Auswahl)

2026 · Zukunft Personal Europe, Köln: Vortrag „Ich sehe was, was du nicht siehst – Bias im Trainingsraum“ mit Timothy Tasch auf der BDVT-Bühne
2026 · XXL Immobilienstag, Bonn: Workshop „Mindset 2.0“

2025 · BDVT-Camp zum 60-jährigen Jubiläum, Frankfurt: Moderation des Expert*innen-Panels zu Diversity, Equity, Inclusion und Belonging

Artikel in Sammelbänden

»Bewahre Haltung! Trainings inklusiv gestalten (DEIB)« mit Timothy Tasch in Trainerkarriere 2.0. Mit den besten Tipps an die Trainingsspitze. BDVT und Gabal Verlag, 2025.
»Kooperation und Vertrauen stärken – Ein etwas anderes Kommunikationsevent« und »Verkaufen darf Spaß machen! – Fair verkauft sich besser« in Das METALOG® Fieldbook. Die Praxis der METALOG® training tools in 58 Case Studies, BoD, 2022 • »Was ist Ihre Stärke? – Coaching mit dem Team Management Profil (TMP)« in Coaching – Methoden und Porträts erfolgreicher Coaches – Band 3, Epubli-Verlag 2014 • Call Center für Dummies, Wiley-VCH Verlag 2007: »Ein erster Blick auf Call Center« (redigiert von Tanja Hartwig) • Führer, Kulte, Lichtgestalten, Knauer-Verlag 1997: »Frauen und rechte Esoterik« • Jugend und Gewalt, SP-Verlag 1993: Zusammenfassung Diplom-Arbeit »Mädchen und Rechtsextremismus«

Veröffentlichungen als Buchautorin

Up- und Cross-Selling, Mehr Profit mit Zusatzverkäufen im Kundenservice, Gabler, 2008
Kundenakquise, Redline Wirtschaftsverlag, 2007

Veröffentlichungen in Zeitschriften und Interviews

Ruhige Zimmer, bitte! In: TopHotel 9/2015 • Das Warten hat ein Ende. In: Telecom Handel 5/2014 • Verkaufsgespräch: Killerphrasen am Point of Sale. In: Telecom Handel 13/2013 • Nachgefragt: So sieht die Callcenter-Branche ihre Personal-Zukunft, CCV News 3/2010 • Praxisbericht Heart Selling: Verkaufen darf Spaß machen! – Fair verkauft sich besser, METALOG® training tools Katalog 2010/2011 • Schicksal oder Herausforderung? Stress im Call Center, CallCenterProfi 5/2010 • Die Kaufentscheidung des Kunden, CallCenterProfi 6/2009 • Wissen, wo man selbst steht: Telefonmarketing im Pharmabereich, Pharma Relations 4/2009 • Reklamationen: So frustrieren Sie Ihre Kunden, Telecom Handel 09/2009 • Strategien gegen den Zoff, Telecom Handel 17/2008 • Cross-Selling – Schwung mit Zusatzangeboten, Telecom Handel 8/2008 • Fairer Verkauf, CCF-Newsletter 3/2008 • Stressprävention für Hotlines, Teletalk 5/2007 • Das verkaufsaktive Call Center, Management Circle, schriftlicher Lehrgang, Lektion 9 • Wenn Agents verkaufen lernen, CallCenterProfi 1/2006 • Ergonomie am Arbeitsplatz, Working@Office 10/2005 • Gesundheitsmanagement im CC, Teletalk 9/2005 • Verkauf per Helpdesk, Teletalk 5/2004

Mitgliedschaften

- BDVT e.V.
- Easy Welcome Köln e.V.
- Charta der Vielfalt

Ehrenamt

- Gründerin und stellv. Vorsitzende von Easy Welcome Köln e.V.: aktiv in der Flüchtlingshilfe seit 2015 (u. a. Begleitung geflüchteter Familien und mehrere Aufenthalte in einem Flüchtlingscamp in Griechenland), aktiv in der Hochwasserhilfe und aktuell in der Ukraine-Hilfe
- Fachgruppenleiterin im BDVT e.V.
- Mentorin einer tunesischen, einer ägyptischen und aktuell einer libanesischen Mentee im Rahmen des Ouissal-Projekts der EMA e.V.
- Volunteer im inklusiven Tandem bei der UEFA Euro 2024
- Lead Volunteer eines inklusiven Teams bei den Rhine-Ruhr Games im Juli 2025
- Tandem Volunteer für die Stadt Köln

Stand: September 2026