

Marcus Schneider Kommunikationstrainer



Seit dem Jahr 2000 trainiere ich in verschiedenen Unternehmen sowohl freiberuflich als auch in Festanstellung mit Führungsverantwortung. Schwerpunkte der bisherigen beruflichen Tätigkeit waren Anstellungen bei der Mobilcom AG und der freenet.de AG, wo ich zuletzt als Trainer und Leiter des Coachteams Service für die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter im Kundenservice verantwortlich war. Bis zum Januar 2016 bin ich bei der Henry Kruse Beteiligungsgesellschaft angestellt. Dort unterstützte ich alle Bereiche des Vertriebs, vom Verkauf und der Beratung am Telefon, über den Außendienst, bis hin zur Team- und Standortleitung, durch Coaching, Seminare und die Entwicklung vertrieblicher Kennzahlen und Steuerungselemente.

Persönlichkeit und Philosophie:

Meine Persönlichkeit ist geprägt von uneingeschränkter Wertschätzung den Teilnehmern gegenüber. Potentiale zu erkennen und mit den Teilnehmern an der Erreichung gemeinsam vereinbarter Ziele zu arbeiten, sind die Triebfeder meines beruflichen Handelns. Für den nachhaltigen Lernerfolg sind für mich im Wesentlichen die Faktoren „Intensität der Lernerfahrung, Relevanz der Inhalte, Resonanz hinsichtlich eigener Erfahrungen“ verantwortlich.

Ich stelle daher in jedem Seminar den Praxisbezug in den Vordergrund, grundlegende Theorien der zwischenmenschlichen Kommunikation werden auf Beispiele aus der Praxis angewandt und von den Teilnehmern erprobt und eingeübt. Die methodische Vielfalt meiner Seminare trägt dem Rechnung. Storytelling, Rollenspiele und auch szenisches Theater (z.B. in der Einwandbehandlung als wenig einfühlsamer Arzt) gehören zu meinem Repertoire. Dieses Repertoire kann je nach Kundenwunsch und Zielgruppe variiert werden.

Seminarmodule

- Allgemeine Kommunikationstrainings (Call Center und Vertrieb am Point of Sale)
- Einwandbehandlung/Beschwerdemanagement (Call Center und Vertrieb am Point of Sale)
- Allgemeine Vertriebstrainings (Call Center und Vertrieb am Point of Sale)
- Führungskräfteausbildung/Mitarbeitergesprächsführung
- Coach- und Multiplikatoren Ausbildung
- Präsentation und Moderation
- Teamentwicklung
- Meetingmanagement
- Office Grundlagen

Berufserfahrung in Festanstellung

Trainer bei der mobilCom AG 2000-2003

- Konzeption und Durchführung von Kommunikationstrainings
- Ausbildung neuer Coachs
- Führungskräfteausbildung und –weiterbildung
- Erstellung von „Train the Trainer“- Programmen
- Implementierung eines konzernweiten Mitarbeiterevaluationssystems
- Implementierung von Coachingsystemen in Tochterunternehmen

Trainer bei der freenet.de AG 2003-2007

- Leitung von bis zu 22 Coachs innerhalb des Schulungsteams Service
- Aus- und Weiterbildung neuer Coachs als Multiplikatoren
- Aus- und Weiterbildung neuer Führungskräfte
- Konzeption und Durchführung von Assessment-Centern
- Durchführung von Schulungen in den Bereichen, Kommunikation, Einwandbehandlung
- Teamleiterausbildung
- Teamentwicklung und Mediation

Trainer und Personalentwickler bei der arko GmbH 2008-2009

- Vertriebstrainings für den Point of Sale
- Teamleiterausbildung
- Projektleitung Implementierung e-Learning

Trainer und Personalentwickler Henry Kruse GmbH seit 2010

- Betreuung Aktiver Telefon Verkauf an fünf Standorten
- Training für den Vertriebsaußendienst
- Führungskräfte-Training und –entwicklung
- Konzeption und Implementierung Vertriebscontrolling
- Training on the Job (Coaching Außendienst)
- Entwicklung und Implementierung von Kennzahlen zur Vertriebssteuerung

Referenzen freiberuflicher Tätigkeit (Auswahl)

- Nord-Ostsee-Bahn GmbH
- Management Circle
- Mercedes Benz Bank AG
- Carl Tiedemann GmbH Hamburg
- Städtisches Krankenhaus Kiel
- Lehrbeauftragung an der Europäischen Medien- und Business-Akademie Hamburg
- Lehrbeauftragung Christian Albrechts Universität zu Kiel
- Kooperation Bridgehouse GmbH Berlin
- Inland Kliniken Eckernförde

Letzte Fachveröffentlichung

Personalmanagement und Personalentwicklung im Call Center, Management Circle Verlag, Eschborn
2006, 7. Auflage 2016