



Persönliche Daten

Sandra Klinkenberg

31303 Burgdorf, Deutschland

Mobil: 0172-3821570

Mail: info@sandra-klinkenberg.de

Web: www.sandra-klinkenberg.de

Mögliche Einsätze als Managerin, Beraterin, Expertin, Führungskraft - branchen- und bereichsübergreifend -

Geburtstag Juli 1975

Beruf, Ausbildung **Beratende Betriebswirtin**

Kernkompetenz Spezialistin in Strukturentwicklung, Expertin für Integrierte Managementsysteme; Unternehmensberaterin und Projekt-Coach

Fachkompetenzen – Persönliche Kompetenzen

- Strukturentwicklung
auch Infrastrukturen inkl. Analyse, Kontroll- und Governancesysteme z.B. COBIT
- Zieldefinition und Strategie -planung, -entwicklung, -umsetzung
- Geschäfts-, Unternehmens- und ganzheitliche Organisationsentwicklung, Kulturentwicklung
- Betriebsfähigkeit und Resilienz
- Prozess Management: Prozess Ergonomie - Geschäftsprozessanalyse, -entwicklung und -optimierung, Geschäftsprozessmanagement und -entwicklung
- Corporate Social Responsibility (CSR) und Nachhaltigkeitsmanagement – ISO26000/ONR192500 Schwerpunkt Unternehmen und CSR: Global Compact – 10 Prinzipien, GRI-Nachhaltigkeitsbericht, relevante Systeme, Methoden und Verfahren
- Qualitätsmanagement und Business Excellence: Qualitäts- und Total Quality Management (TQM), ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011 Prozessanalyse, Organisation, Implementierung im PDCA Zyklus, KVP und Lessons Learned, Audits, Assessments, Validation, Entwicklungsplanung, Vorbereitung und Umsetzung, Bericht und Kommunikation; EFQM etc.
- BCM Business Continuity Management – ISO22301 + ITSCM IT-Service Continuity – ISO 27031
- Notfall- und Krisenmanagement; ISO/IEC27031, BSI100-1 bis 4 etc.
- ISMS Informations-Sicherheits-Management-Systeme – ISO270xx, ISO27001
- Projekt Management: Projektleiterin, PMO, Organisation, Koordination und Steuerung, Phasen-Planung, Projektkonsolidierung, Programm und Portfolio Management, Projektentwicklung, Projekt-Coaching, Teambuilding und -entwicklung, Bau-Projektmanagement; Change-Management
- Nachweisliche Referenzen im Management komplexer Projekte
- Erfolgreiche Verhandlungsführung auf nationaler und internationaler Ebene
- Provider und Seeker in ausgeglichener Weise - Fördern und Fordern mit klarem Fokus
- Kooperative Führungskraft und Team-Mitglied, unternehmerische Managerin, Motivatorin
- Lösungsberatung in komplexen Programmen
- Sparringspartnerin und Projekt-Coach für Fach- und Führungskräfte
- vertraut mit internationalen Konzernanforderungen und -strukturen in Management und Development, bereichsübergreifend

Funktionen als Beraterin, Trainerin, Coach, Entwicklerin, Interim / Managerin, Führungskraft, Beauftragte, Assessorin, Validatorin, Auditorin

Auszug realisierter Projekte, chronologische Auflistung

2018 **Kurz-Beratungen und Machbarkeitsanalysen inkl. Lösungsvorschläge**
zu unterschiedlichen Themen in verschiedenen Branchen und Bereichen

12/2016 – 02/2018 **Beraterin und Coach für IT Service Continuity Management (ITSCM)**
in Verbindung zu BCM, ISM und RISK, Governance und Organisation etc.
Bereich: Finanzwesen; Banken & Versicherungswirtschaft

Inhalte: KRITIS, EZB, MaGo, MaRISK, etc. sowie ISO, BSI, ITIL, ...

Schwerpunkt: 2nd LoD inkl. 1st und 3rd LoD = ganzheitliches Konzept intern/extern

- Verantwortlich für Vorgaben und Grundlagen zum ITSCM für eine deutsche Landesbank.
- Beratung & Unterstützung zur Erstellung der ITSCM Leitlinie, Aktualisierung des IT-Notfallvorsorgekonzepts und weiterer Unterlagen nach ISO/IEC 27031, ISO 22301 und BS1100-4
- Allgemeine Beratung und Coaching der Kollegen im bestehenden Team zum Thema ITSCM zum Erhalt eines funktionalen IT Service Continuity Management Systems inkl. KVP
- Unterstützung & Beratung bei der Erstellung von Notfallszenarien, IT-Notfall- & Wiederanlaufplänen
- Allgemeines Coaching der Kollegen im bestehenden Team zum Thema ITSCM; ISO/IEC 27031
- Strukturentwicklung und Erstellung von Hilfsmitteln zum Erhalt eines funktionalen IT Service Continuity Management Systems inkl. Kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) nebst umfangreichen Entwicklungspunkten in kurz- mittel- und langfristiger Ausprägung.
Grundlagenerstellung und Erklärung.

Referenz: bbyc für eine Landesbank in Hessen; ITSCM-Manager, BCM-Managerin

Referenz: Q_Perior AG für eine Versicherung in Düsseldorf; ITSCM-Manager

Referenz: Eurostaff GmbH, Leiter ITSM sowie ITSCM-Manager einer Versicherung in Hannover

01-03/2015 **Beraterin und projektbezogenes Team-Mitglied**

- Fehlerdatenkatalog zur Sicherheits- & Zuverlässigkeitsanalyse
Bereich: Projekt und organisatorische Fehler - inkl. eines generellen und generischen Dataset
Zusammenstellung und Autor: Sandra Klinkenberg

Referenz: Luft- & Raumfahrt; Astrium EADS – Airbus Defence & Space + Team – Frankreich, UK, Niederlande; (Japan)

11/2013 **Workshop - Vortrag**

- HUDEP 2013 - 3. Workshop zur Thematik menschliche Zuverlässigkeit
Thema: Organisationen, menschliche Faktoren und Entscheidungsfindung

Referenz: <http://www.sandra-klinkenberg.de/events.html> - [Presentation Organizations-HF-DM.pdf](#)

06/2012 – 01/2013 **Konzeptentwicklerin / Technische Direktorin**

- Konzeptentwicklung für eine Unternehmensgründung in Saudi Arabien als neue Einheit in einer bestehenden Unternehmensgruppe
neuer Bereich = Entwicklung mit dem Schwerpunkt ganzheitlich nachhaltige Struktur- und Organisationsentwicklung von Unternehmen – Angebot von Seminaren und Trainings sowie Beratung und speziellen Entwicklungen
- Tätigkeiten und Inhalte:
Konzeption der unternehmerischen Gesamtstruktur
Konzeption der technischen Struktur und Organisation – Produkte und Schwerpunkte; Produktgestaltung und -entwicklung; Vertragsgestaltung und Entwurf bis zur unterschrittsreife; Layout und Design von Logo und Unternehmensauftritt; Erstellung von thematischen Präsentationsmaterialien; Suchen, Finden und Integration von Partnern und Partnerunternehmen; Vorbereitung der Unternehmensgründung und Vertragsunterzeichnung; Vorbereitung zum Markteintritt mit technischem Schwerpunkt; Alle Aspekte der in der unternehmerischen Gesamtstruktur beschriebenen Verantwortlichkeiten; des Technischen Direktors / der Technischen Direktorin in dieser vorunternehmerischen Phase
- IT-Inhalte:
Auflistung benötigter IT und DV Elemente wie z.B. CRM, CMS und deren Spezifikation; beginnende Erstellung einer Anforderungsmatrix mit spezifischen Inhalten; beginnende Abstimmung zu vorhandenen Elementen und erforderlicher technischer Infrastruktur

Referenz: SFJH Consulting Service, CIMA, CFC.STC > für Gulf Professionals Company (GPC)

2011 – KW37 **Assessorin**

- für den ILEP – EFQM Excellence Award, Deutscher Qualitätspreis für exzellente Organisationen
Begutachtung, Assessment: als verantwortliche Assessorin zu Kriterium 3 (Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) sowie Kriterium 7 (Mitarbeiterbezogene Ergebnisse) und als Team-Partner Kriterium 4 (Partnerschaften und Ressourcen); Unternehmens- und Organisationsstruktur, technische Infrastruktur sowie der Aufbau und Ablauforganisation unter Berücksichtigung der Zusammenhänge in ganzheitlicher Sicht und auf Basis geforderter Regelwerke

Referenz: Geschäftsführendes Vorstandsmitglied ILEP, Team-Leader Assessor-Team: Managementbeauftragter der Wieland Group, Teampartner: Qualitätsmanager, Niedersächsisches Landesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (LAVES), weitere Teammitglieder des Assessor Teams können genannt werden

04/2011 – 05/2011

Beraterin

Bereich: Wissenschaft – Erneuerbare Energien

- Planung und Entwicklung einer Kommunikations- und Handlungsstruktur für ein umfangreiches und synergetisches Energie-Speicher-Konzept,
- Realisierung des „Big Pictures“,
- Präsentation des Konzeptes bei Finanzpartnern und Verhandlungsvorbereitung zur Ansprache von Erst-/Investoren,
- Aufbereitung der notwendigen Maßnahmen zur Präsentation des Konzeptes für Finanzwirtschaft relevante Partner und Investoren

<http://www.sandra-klinkenberg.de/projektbeispiele.html>

Referenz: _Projekteinsatzbewertung_05u10-12.pdf

05/2010 – 12/2010

Qualitätsmanagerin und Interne Auditorin

Bereich: Energie; Konzern Bereich Energiegewinnung - subcontract

- Planung, Vorbereitung und Vorstellung der strategischen Auditplanung der Auditphasen zur Unternehmensentwicklung bis zum Jahr 2025,
- Planen, Vorbereiten, Durchführen und Nachbereiten interner Prozess-Audits und der jährlichen ISO 9001-System-Audits, Vorbereitung und Unterstützung der Managementbewertungen für 2010
- Planen, Vorbereiten, Begleiten und Überwachen des externen Überwachungsaudits Planen, Vorbereiten, Durchführen und Nachbereiten von Prozessreifegradbewertungen Durchführen themenverwandter Aufgaben wie z.B. Prozessberatung

Begutachtung als verantwortliche Auditorin, Lead-Auditorin:

Audit der Unternehmens- und Organisationsstruktur, technische Infrastruktur sowie der Aufbau- und Ablauforganisation unter Berücksichtigung der Zusammenhänge in ganzheitlicher Sicht und auf Basis geforderter Regelwerke

Referenz: _Projekteinsatzbewertung_05u10-12.pdf – REX-ITOC, AKRA

11/2007 – 12/2008

PMO

Bereich: Telekommunikation; Konzern - subcontract

- Project-Management-Office & Programm Management Support
 - für ein internationales eHR-Projekt zum Thema: Identity and Access/Account-Management
 - Projektsteuerung - Tracking, Kommunikation & Reporting,
 - Projekt- & Programm-Management-Support, Konzeptentwicklung
- Für T-Mobile Deutschland / International konzernübergreifend zur DTAG und weiteren Töchtern/Brands

03/2007 – 06/2008

Interne Datenschutzbeauftragte (DSB)

Bereich: Dokumentenentsorgung und -vernichtung; Konzern

- Verantwortung des Unternehmens-Part: Entsorgung und Vernichtung
- Interne Datenschutzbeauftragte für die deutschen Gesellschaften eines Kanadischen Konzerns im Bereich Dokumentenvernichtung

Referenz: Deutsche Gesellschaften der Shred-IT

01/2003 – 12/2007

Geschäfts- und Prozessanalystin, Beraterin

Bereiche: Bauwesen, Bauhandwerk, Architektur- & Ingenieurwesen,

Gesundheitswesen + viele andere Branchen & Bereiche

- Beratung von Klein- und Mittelstandsbetrieben, Firmengröße: bis 250+ Personen
- Organisations- und Prozessberatung
- Prozessmanagement - Prozess-Ergonomie: Geschäftsprozess -Analyse, -Entwicklung, -Optimierung
- Mitarbeiter und Führungskräfte Coaching
- Sparringpartner für Fach und Führungskräfte

Unternehmens- und Prozessbereiche:

- Aufbau- und Ablauforganisation
- Mitarbeiter-, Ressourcen- und Einsatzplanung
- Auftragsabwicklung, Rechnungswesen und betriebswirtschaftliche Monats-, Quartals- und Jahresauswertungen
- Geschäftsjahresplanung und Unternehmenssteuerung
- Geschäftsstrategie- und Zielplanung inkl. Bereichsplanung
- Vertrieb/Verkauf, Produktentwicklung, Projektmanagement
- Beratung zu Zertifizierungs- und Re-Zertifizierungsaudits zur ISO 9001

u.v.m. - weitere Informationen unter www.sandra-klinkenberg.de und in einem persönlichen Gespräch

Studium, Ausbildung, Qualifikationen und Zertifikate

Ich bin Beratende Betriebswirtin ([PhD Level 8 EQR](#)), eq. MBA - Management and Economics). Meine Ausbildung habe ich auf dem alternativen zweiten Bildungsweg in Deutschland realisiert. Deutschland bietet die Möglichkeit einer akademischen Qualifikation auf dem alternativen Bildungsweg nebst Anerkennung des [Freien Berufes der Beratenden Betriebswirte](#) nach [Katalog der Freien Berufe \(Beratende Volks- und Betriebswirte\)](#) unter Prüfung und Anerkennung der Berufsausbildung, der Berufserfahrung und weiteren Ausbildungsschritten. Ich habe diesen Weg gewählt mit dem Vorteil langjähriger praktischer Erfahrungen.

12/2014	ISMB, DGQ-Informationssicherheitsmanagement-Beauftragte, P/ISMB/1402-133 (Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V., Frankfurt am Main)
08/2014	BCM, Business Continuity Management, Interne Auditorin (4m2s GmbH, Schweiz)
07/2013	Berufung zur DQS-UL CFS Auditorin
04/2011	EFQM Excellence Validatorin (EFQM, Brüssel, Belgien; ILEP Deutschland)
03/2011	EFQM Excellence Assessorin (EFQM, Brüssel, Belgien; ILEP Deutschland)
12/2009	EOQ CSR & Nachhaltigkeitsmanagerin, AT10CSR-12 Corporate Social Responsibility & Nachhaltigkeitsmanagerin, CSR/09/0004/Z (European Organization for Quality, Brüssel, Belgien; Quality Austria, Linz, Österreich)
04/2004	DGQ- Qualitätsmanagerin, P/QM/0406-005 (Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. Frankfurt am Main)
12/2002 - 01/2004	Diplom Innenraumgestaltung/Innenarchitektur (ils, Hamburg)
03/1997 - 03/1997	Beurteilung der Arbeitsbedingungen nach § 5 ArbSchG (Arbeitsplatzanalyse) (Hungenberg und Hlawna Unternehmensberatung GmbH, München)
01/1996 - 06/1996	Wirtschaftsinformatik - Zertifikat (Wirtschafts- und Sozialakademie, Bremen)
01/1995 - 06/1995	Ausbilderprüfung - AEVO gewerbliche Wirtschaft (Handelskammer, Bremen)
1994	Seminar/Training Ausbildung Buchhaltung / Accountancy bis zur Prüfungsreife der staatl. geprüften Bilanzbuchhalterin (Wirtschafts- und Sozialakademie, Bremen)
08/1992 - 01/1995	Duale Berufsausbildung zur Kauffrau im Handel, Investitionsgüter
...	...
08/1982 – 06/1992	gymnasiale Mittlere Reife

Sprachkenntnisse

- Deutsch: Muttersprache
- Englisch: business fluent

IT-Kenntnisse

- Microsoft Office mit Visio und Project
- Lotus Notes
- Mind Manager
- INDART Professional®
- INDITOR®

Stärken:

- schnelle Analyse von Strukturen unter Berücksichtigung von Strategien und Zielen sowie Kulturen, branchen- und bereichsübergreifend
- Lösungsvorschläge für wirksame Anpassung, Optimierung oder Entwicklung
- Erklärung zur Notwendigkeit der und Motivation zur Änderung sowie Einführung in Themen und Sachgebiete
- unternehmerische Managerin und kooperative Führungskraft, ebenso arbeite ich gerne in kooperativen Teams und gestalte eine positive, team- und serviceorientierte Atmosphäre
- hoch motivierte Spezialisten in Strukturentwicklung ganzheitlich nachhaltige Unternehmens- und Organisationsentwicklung

Lebenslauf

- 2002 bis heute Sandra Klinkenberg . Unternehmensberaterin und Projekt-Coach
Beratende Betriebswirtin
- 09/2015 – 10/2015 Director Training & Development, EFQM Brüssel
Verantwortung: Budget 1 Mio. EUR, disziplinarisch 3 Personen;
Unterstützung der Excellence Entwicklung inner- und außerhalb Europas
- 11/2014 – 03/2015 Consultant, IQ Professionals GmbH, Realisierung eines Auftrages aus ehemaliger
Selbstständigkeit – SK . Consulting & Development: *Raumfahrtindustrie – Fehlerdaten-*
katalog zur Sicherheits- & Zuverlässigkeitsanalyse für den Bereich: Projekt und
organisatorische Fehler - inkl. eines generellen und generischen Dataset Zusammenstellung
und Autor: Sandra Klinkenberg;
Studienberatung Wirtschaft, staatl. geprüfter Betriebswirt, IQ Wirtschaft GmbH
Region Hamburg und Hannover – IQ Bremen GmbH
- 09/2013 – 10/2014 (IT-)Consultant für Managementsysteme, CONTECHNET Ltd., Sehnde
Beratung, Ausbildung/Training und Projekt-Coaching mit dem Schwerpunkt Notfall-
und Krisenmanagement im Zuge des Initialen Aufbaus einer (IT-)Notfallplanung mit
INDART Professional®; Bereichsleitung Qualifikation und Zertifizierung

Normen: BSI1001-4, ISO27001

Kunden: kleine, mittlere und große Unternehmen bis zu Konzernen, Behörden und staatl. Einrichtungen

Kundenbranchen: Logistik, Reise und Tourismus, Behörden und staatl. Institutionen, Finanzunternehmen, Automobilindustrie, Luftfahrtindustrie, ...

- 07/2002 – 08/2013 Unternehmerin / Inhaberin
Entwicklungs-Beraterin und Project-Coach, SK . Consulting and Development
Tätigkeitsbereiche:
- Geschäfts-, Unternehmens- und Organisationsentwicklung
 - IMS + Informationssicherheitsmanagementsysteme
 - Business Continuity Management
 - CSR Corporate Social Responsibility und Nachhaltigkeitsmanagement, ISO 26000, Global Compact und 10 Prinzipien, GRI-Bericht
 - Business Excellence und Unternehmensmanagement
 - TQM, Qualitätsmanagement ISO 9001 und Interne Audits
 - Projekt- und Prozessmanagement, Organisationsberatung
- Lösungsberatung:
- Moderation zur Zieldefinition
 - Strategieentwicklung und -Umsetzung
 - Entwicklung, Planung und Integration von Konzepten und Entwürfen
 - Organisationsberatung für hoch effektive Arbeitsabläufe und effiziente Verfahren und Projekte

Kunden: kleine, mittlere und große Unternehmen bis zu Konzernen

Kundenbranchen: Wissenschaft, Regenerative Energie, Energie, Atomkraft, Telekommunikation, Aktenvernichtung, Gesundheitswesen, IT, Marketing- und Werbeagenturen, Bauwesen, Architektur, Ingenieurwesen, Gesundheits- und Klinikwesen, produzierende Industrie, Anlagenbau, Unternehmensberatung, Dienstleistung, Unterhaltungstechnik, Immobilienwesen, Handel, E-Commerce, Logistik, Lebensmittelindustrie, Luft- und Raumfahrt, ...

- 08/1992 – 05/2002 Mitarbeiterin in Deutschland (kompakt)
- kfm. und technische Beraterin, Vertriebsmitarbeiterin im Außendienst, konzeptioneller Innenausbau
 - Gebietsverkaufsleiterin für Norddeutschland, Industrie, Beleuchtung und Beleuchtungstechnik; Reorganisation des Vertriebsgebietes
- Infrastrukturentwicklung:** Beraterin und Vertriebsbeauftragte im Außendienst im B2B und B2C Geschäft im Umfeld des Bauwesens für Anlage- und Investitionsgüter – konzeptioneller Innenausbau – für Industrie, Büro- und Verwaltungsgebäude sowie exklusiver Privathäuser. Verantwortlich für Konzept, Entwurf und Design, Verkauf und Koordination, Einkauf und Aufsicht des konzeptionellen Innenausbaus für objektbezogene Projekte, vom Rohbau bis zur Schlüsselübergabe.
- Aufgabeninhalte:** nutzerspezifische Konzepte und Entwürfe zur Innenraumgestaltung und -Ausbau, Möblierung und Ausstattung inklusive der Konferenz- und Kommunikationstechnik sowie Teilen der Daten- und Haustechnik.

Kunden: kleine, mittlere und große Unternehmen bis zu Konzernen

Kunden Branchen: Banken, Großhandel, Einzelhandel, Logistik, Beratung, Dienstleistung, Rechtsanwaltskammern, Industrie, Luft- und Raumfahrt, Verwaltungen, Versicherungen, Fernsehstationen, Lehrer, Handel, Lebensmittel- und Getränkeindustrie, Bauwesen, Wirtschaftsprüfung, Wirtschaftsprüfer- und Anwaltskanzleien, Krankenhäuser, Gesundheitswesen, produzierende Unternehmen, Energie, Ingenieurwesen, Industriestandorte, Städte und Gemeinden, Behörden, Immobilienwesen, IT, Marketing- und Werbeagenturen, Reedereien, Bildungseinrichtungen, Universitäten und universitäre Einrichtungen, Gastronomie, ...

- 5/2001 – 5/2002 BüroReform Vertriebs GmbH, Hamburg
Vertriebsbeauftragte im Außendienst
kfm. und techn. Beraterin: konzeptioneller Innenausbau
Bereich: Dienstleistung, Einzelhandel, Fachberaterin: Objekteinrichtung, Möblierung
Aufgaben im Objekteinrichtungsbereich:
- Ressourcenmanagement
 - Konzeption, Planung und Bau-Überwachung
 - Gesamte Abwicklung der Verträge einschließlich Einkauf der Gewerke Leistungen und des Material/Mobiliars
- Personalführung:
- Ressourcenmanagement und Mitarbeiterinsatzplanung
 - Bau-Überwachung und Führung der Montageteams, Leitung bei eingekauften Gewerke Leistungen
 - Projektleitung von der Konzeption bis zur Projektrealisierung
- Akquisition, Verkauf und After-Sales:
- Informationsgespräche mit Architekten, Investoren und Maklern
 - Akquisition von Groß- und Mittelstandskunden
 - Erstellung der Angebote, Führung der Vertragsverhandlungen, Vertragsabschluss, Kundenbetreuung
- 06/2000 – 04/2001 Giesen Raumprägung, Hamburg
Vertriebsbeauftragte im Außendienst, kfm. und techn. Beraterin: konzeptioneller Innenausbau
Im Detail wie vor beschrieben.
- 11/1999 – 05/2000 ArtiLite Leuchten GmbH, Ganderkesee
Gebietsverkaufsleiterin für Norddeutschland
Bereich: Industrie - Beleuchtung und Beleuchtungstechnik, Groß- und Einzelhandel, Dienstleistung
Strukturentwicklung, Strukturlegung & -aufbau des Vertriebsgebietes zur Markteinführung eines neuen Produktes zur dekorativen Außenbeleuchtung
Bestehende Vertriebs-Strukturprüfung, Anpassung und Optimierung der Handels- und Händlerstruktur für die gesamte Palette der ArtiLite Produkte und dessen unternehmerischen Mutter in den Niederlanden
- 04/1997 – 10/1999 Schumacher GmbH, Oldenburg
Vertriebsbeauftragte im Außendienst, kfm. und techn. Beraterin, Objekteinrichtung, Innenausbau und Möblierung
Bereich: Dienstleistung, Einzelhandel, Fachberaterin: Objekteinrichtung, Möblierung
Im Detail wie vor beschrieben.
- 01/1995 – 03/1997 Grothe & Co. GmbH, Bremen
Kaufrau im Handel, kaufmännische Mitarbeiterin
Bereich: Groß- und Einzelhandel,
Fachbereich: Bürobedarf sowie Objekteinrichtung und Möblierung
Verkäufe im Innendienst und Konzeptentwicklung, Personalverantwortung in Vertretung
Im Detail wie vor beschrieben.
- 08/1992 – 01/1995 Grothe & Co. GmbH, Bremen
Duale Berufsausbildung, Bereich: Groß- und Einzelhandel, Fachbereich: Bürobedarf sowie Objekteinrichtung und Möblierung, Schwerpunkt Investitionsgüter
Bereichsverantwortung in Abstimmung mit Gesamtbereichsverantwortlichen, Budgetverantwortung
- Reklamationsbearbeitung
 - allgemeine Auftrags- und Sachbearbeitung
 - Disposition und Ressource Management
 - Kundenberatung, Innendienst-Verkauf
 - Konzeption und Durchführung gezielter Marketing- und Werbemaßnahmen
 - Mitarbeiterschulung
- Krankheitsbedingte Übernahme der Abteilung Sachbearbeitung für mehrere Monate und somit auch disziplinarische Führung bei gleichzeitiger Fortführung der Abteilung Reklamation.