



Mariella De Matteis

Trainerin und Coach

„Ich bin Trainerin und Coach aus Leidenschaft. Seit mehr als 20 Jahren lege ich den Fokus meiner Arbeit auf die Selbstreflexion der Teilnehmenden in ihren Verhaltensweisen und Kommunikationsformen. Dabei unterstütze ich sie im Erkennen und Anwenden von Modellen für die Praxis erfolgreichen Umsetzung.“

Kurzprofil

Eidg. Fachausweis als Buchhändlerin und Verkaufskoordinatorin mit Weiterbildungen in Erwachsenenbildung, Kommunikation, Psychodrama und Coaching. Spezialisiert in den Phänomenen der zwischenmenschlichen Kommunikation und der Kundenorientierung, insbesondere im Kundenservice am Telefon und allen anderen Bereichen der virtuellen Kanäle. Dazu gehört ein gesunder interner Umgang der Mitarbeitenden untereinander, sei es in der Führung wie auch unter Mitarbeitenden. Was nach innen funktioniert, funktioniert auch nach aussen.

Arbeitsschwerpunkte

Training und Coaching für Führungskräfte, Mitarbeitende im Kundenkontakt sei es am Telefon oder Live, beginnend im Verkauf, über Kundenorientierung bis zu Kommunikation. Diese beinhaltet Konflikte, Reklamationshandling oder Leadership. Prüfungsexpertin für techn. Kauffrauen und -männer mit Schwerpunkt Präsentation und Verhandlungstechnik.

Qualifikation und Leistungsausweis

Ausbildung zur Buchhändlerin mit eidg. Fachausweis, Verkaufskoordinatorin, Ausbilderin mit Fachausweis, Dipl. Kommunikationstrainerin NDS HF und System. Coach CTAS. Nebenbei auch Bewegungsschauspielerin und zertifizierte Gymnastiklehrerin. Weiterbildungen in Psychodrama und Aufstellungsarbeit im Businesscoaching, ebenso CAS in Organisationsentwicklung und Changemanagement.

Berufliche Erfahrung als Sortimentsleiterin im Buchhandel, viele Jahre im Contactcenter (In- und Outbound) inkl. Führung, Aufbau eines Contactcenters mit 25 Mitarbeitenden im Buchhandel, Schulungsverantwortliche in der Direktmarketingbranche. In meiner Tätigkeit als Trainerin unterstützt die Ausbildung zur Schauspielerin die Settings der Lernlandschaften in spielerischer Form und Leichtigkeit beim Üben und Anwenden.

Seit 2002 selbständige Unternehmerin in Training, Coaching und Organisationsberatung. Seit 2008 Mitglied bei salestrainer.ch. Ab 2013 Associated Partner bei Creogo AG.

Arbeitsprachen

Deutsch / Italienisch

Branchenkenntnisse

Industrie, Handel, Konsumgüter, Gesundheitswesen und Bildungsinstitute.