



CV

Ute Jacobsen

Dipl.-Oec.-troph.

Hecktstrasse 34

24159 Kiel

0179 230 71 62

jacobsen@jn-consult.de

www.jn-consult.de

Training, Coaching, Mediation

Zielsetzung

Jeder Mitarbeiter prägt mit seinem Auftreten und Handeln das Gesamterscheinungsbild des Unternehmens. Das persönliche Verständnis und die Haltung gegenüber der eigenen Tätigkeit beeinflusst die Außenwirkung und das Team selbst. Es ist daher wichtig, Mitarbeitern Chancen auf persönliches sowie berufliches Wachstum aufzuzeigen. Jedem einzelnen konkrete, einfache und praxisnahe „Werkzeuge“ an die Hand zugeben verhilft dazu, dass jeder seine Aufgaben noch besser meistert. Zum Wohle der Kunden, des Teams, und für jeden selbst.

Erfahrung

1993-heute Jacobsen Nielsen GbR Hamburg/ Kiel

Geschäftsführung- Trainerin. Coach. Mediatorin

- Planen, Gestalten und Durchführen von kundenspezifischen Personalentwicklungsgeschäften
 - 20 jährige Erfahrung in der Erhöhung der Dienstleistungskompetenz von Mitarbeitern im Handel, in der Dienstleistung und in der Industrie
 - Konzeptionsstärke und Durchführungskompetenz in Trainings und Workshops zu den Themen:
 - Führung
 - Begleitung in Veränderungsprozessen
 - Kommunikation
 - Verkaufen
-
- Moderation von Veranstaltungen
 - Eigenständiges Akquirieren von Kunden, Entwicklung von Kunden
 - Einzelcoaching von Führungskräften und Menschen in besonderen Lebenssituationen
 - Mediation von Teams in Schule und Wirtschaft
 - Teamentwicklung
 - Lehrbeauftragte an der CAU Kiel, Agrar- und Ernährungswissenschaftliche Fakultät
 - Freie Mitarbeiterin am Institut für Qualitätsentwicklung in Schleswig Holstein (IQSH) für Coaching und Mediation
 - Prozessentwicklung und Kursleitung für TUI Cruises „Mein Schiff“, www.meeresmaler.de
-

1987- 1993 GiroVend Cashless Systems Hannover
 Assistentin der GF; Entwicklung, Installation und Training von bargeldlosen Kassen- und Warenwirtschaftssystemen

1982- 1987 Mitarbeiterin Service Mövenpick Gastronomie Hamburg

Bildung

2003- heute

- Fortlaufende Weiterbildungen, Supervision, kollegiale Beratung in interdisziplinären Teams

2008-2010

- CAU Kiel, Advanced studies, Weiterbildung zur zertifizierten Mediatorin

2003-2005

Osterberg Institut, Malente
 Dr. Klaus Nowak

- Weiterbildung zum zertifizierten Coach

1982-1987

Fachhochschule Hamburg, Hamburg

- Diplom-Ökotrophologin
 Studienschwerpunkte: Personalwesen, Betriebswirtschaft, Technik

Arbeitsschwerpunkte

Seminare Kundenorientierung, Verkauf und Kommunikation

- **Der Kunde und Ich – das 1x1 der Kundenorientierung in der Dienstleistung!**
Kommunikation zum Kunden, Kundenzufriedenheit, Reklamationsicherheit
- **Kommunikation und Team: Gemeinsames Potential richtig nutzen – „Veränderungen kommen – wir gehen mit!**
Umgang mit Veränderungen und Gewohnheiten, Teams in Veränderungen mitnehmen
- **Auftritt am Telefon: Die erste Visitenkarte des Unternehmens!**
Professionell Gespräche annehmen, führen und damit zum Erfolg des Unternehmens beitragen
- **Erfolgreich akquirieren am Telefon!**
Erstansprache am Telefon leicht gemacht, Termine generieren, Verkaufen.
- **Professionelles Vorbereiten und Durchführen von Besprechungen!**
Wie leite ich erfolgreich und ergebnisorientiert Besprechungen?
- **Professionelles Verkaufen in der Dienstleistung und im Handel!**
Was kauft der Kunde wirklich?

Teamentwicklung



- **Kommunikation und Team: Gemeinsames Potential richtig nutzen – „Veränderungen kommen – wir gehen mit!**
Umgang mit Veränderungen und Gewohnheiten, Teams in Veränderungen mitnehmen.
- **Teamanalyse für Führungskräfte!**
Wo stehen meine Mitarbeiter in Ihren Eigenschaften und Kompetenzen und welcher Handlungsbedarf ergibt sich für mich als Führungskraft?
- **Kassensturz im Team!**
Analyse und Verbesserung der Zusammenarbeit
- **Vermittlung im Konflikten: Auch unser Team hat welche!**
Störungen in der Zusammenarbeit erkennen, benennen bearbeiten
Teams (wieder) arbeitsfähig machen

Seminare zur Qualifizierung von Führungskräften

- **Anforderungen von allen Seiten!**
Welche Herausforderungen werden an mich als Führungskraft gestellt?
- **Zusammenkommen ist ein Geschenk; Zusammenarbeiten eine Kunst!** Wie leite ich erfolgreich Teams?
- **Gute Führung anderer fängt bei mir an!**
Wie stehe ich zu mir und entwickle wichtige Führungskompetenzen?
- Wie entwickle ich meine zeitgemäße und erfolgreiche Führungskultur?
- Wie leite ich erfolgreich und ergebnisorientiert Besprechungen?
- **Sie stehen immer auf einer Bühne!**
Wie überzeuge ich wirklich nachhaltig in Reden, Vorträgen, Präsentationen?

- **Auch Gefühle sind wichtig!**
Welche Rolle spielen Emotionen und warum ist emotionale Führung der Weg zum Erfolg?
- **Konflikte im beruflichen Alltag. Seien Sie froh!**
Wie führt mich der richtige Umgang mit Konflikten stets zu Verbesserung der jetzigen Situation?

Coaching für Führungskräfte

- **Mitarbeiterführung und/der Persönlichkeit**
 1. **Manchmal stehe ich mir selbst im Weg!**
Unterstützung von Führungskräften bei der Erreichung eigener Ziele
 2. **Irgendwie läuft es unrund!**
Unterstützung bei der Lösung innerbetrieblicher Herausforderungen und Konflikte

Mediation

- **Vermittlung in Konflikten (schlechte Zusammenarbeit, nicht (mehr)stattfindende Kommunikation, Gespräche in der Sackgasse)**

Methoden

Seminare . Coaching. Mediation

- Methoden des aktivierenden Lernens
- Handlungsorientierte Konzepte der Erwachsenenbildung
- Einbindung aktueller Erkenntnisse der Neurowissenschaften
- Wertschätzende Kommunikation nach Marshall Rosenberg
- Grundannahmen und Konzept des systemischen Konstruktivismus



Was mich antreibt

Mit den Füßen auf dem Boden,
mit dem Kopf in der Vision,
mit den Händen an den Werkzeugen,
mit dem Herzen bei den Menschen.

Empathische Fähigkeiten und eine zugewandte Haltung lassen mich schnell in Kontakt zu Menschen kommen. Zu begleiten, wie Menschen wachsen, Teams sich entwickeln und Prozesse in Unternehmen durch gute und wertschätzende Kommunikation besser laufen, macht mir große Freude.

Unsere Kunden schätzen an mir persönliche Eigenschaften wie unternehmerisches Denken, positive Grundeinstellung, Belastbarkeit, Praxisorientierung, Analytik und Vertrauenswürdigkeit. Und sie schätzen, dass unbequeme Dinge ausgesprochen werden damit Lösungen gefunden werden können.