



# Ute Jacobsen

## Training Moderation Coaching Mediation

### Leitsatz

---

Jeder Mitarbeiter prägt mit seinem Auftreten und Handeln das **Gesamterscheinungsbild und Wirksamkeit 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.

### Erfahrung

---

1993-heute 2023                      Jacobsen Nielsen Consult Laboe

**Geschäftsführung . Trainerin . Coach . Mediatorin . Moderatorin**

- Planen, Gestalten und Durchführen von kundenspezifischen Personalentwicklungskonzepten, speziell Führungskräftefeedback
- Langjährige Erfahrung in der Erhöhung der Dienstleistungskompetenz von Mitarbeitern in Unternehmen
- 20 Jahre Branchenerfahrung in der Dienstleistung, im Handel, in der Verwaltung und in der Industrie
- Konzeptionsstärke und Durchführungskompetenz bei Trainings und Workshops zu den Themen:
  - Führung
  - Kundenorientierung
  - Begleitung in Veränderungsprozessen
  - Kommunikation, z.B. Telefonakquisition und Verkauf
  - Vertrieb, z.B. Aufbau und Führen von Verkaufsmannschaften
- Begleitung von Führungskräften und Teams bei der Etablierung von Veränderungsprozessen /Teamentwicklung
- Moderation von Veranstaltungen
- Einzelcoaching von Führungskräften und Mitarbeitern in besonderen Lebens- und Arbeitssituationen
- Mediation von Leitungsteams und Kollegien in Schulen

- Leiten von Teamkrisen-Interventionsworkshops
- Mediationen von Gruppen mit bis zu 40 Teilnehmenden im Tandem
- Lehrbeauftragte an der Christian Albrecht Universität Kiel, Agrar- und Ernährungswissenschaftliche Fakultät
- Freie Mitarbeiterin am IQSH Kiel „Mediation“
- Freie Mitarbeiterin am IQSH Kiel „Coaching für Führungskräfte“

2012-2023 Meeresmaler Laboe

**Geschäftsführung.**

- Prozessentwicklung/Kursleitung für TUI Cruises „Mein Schiff“, [www.meeresmaler.de](http://www.meeresmaler.de)

1987-1993 GiroVend Cashless Systems Hannover

**Assistenz der Geschäftsleitung**

- angestellt als Assistentin der GF **GiroVend Cashless Systems:**
- Bargeldlose Abrechnungs- und Warenwirtschaftssysteme für die Gemeinschaftsgastronomie entwickelt, installiert und trainiert

**Bildung**

---

2003- heute 2023

- Fortlaufende Weiterbildungen, Supervision, kollegiale Beratung in interdisziplinären Teams

2008-2010 Christian- Albrechts- Universität 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.

### Seminare Kundenorientierung, Verkauf und Kommunikation

- **Der Kunde und Ich – das 1x1 der Kundenorientierung in der Dienstleistung**  
Kommunikation zum Kunden, Kundenzufriedenheit, Reklamationssicherheit
- **Auftritt am Telefon: Die erste Visitenkarte des Unternehmens**  
Professionell Gespräche annehmen, führen und damit zum Erfolg des Unternehmens beitragen
- **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?
- **Erfolgreich akquirieren am Telefon**  
Erstansprache am Telefon leicht gemacht, Termine generieren, Verkaufen.

### Teamentwicklung – Mediation - Moderation

- **Kommunikation und Team: Gemeinsames Potential richtig nutzen – „Veränderungen kommen – wir gehen mit!“**  
Umgang mit Veränderungen und Gewohnheiten, Teams in Veränderungen mitnehmen.
- **Moderation von großen und kleinen Gruppen und Themen immer dann wenn:**  
alle gehört werden sollen; Meinungsvielfalt erwünscht ist; einzelne Redebeiträge Steuerung benötigen, wichtige Kernsätze aufgegriffen werden sollen; Zusammenfassungen gebracht werden, Übereifrige gebremst werden sollen und Stille Beteiligung erfahren; Konflikte geklärt werden müssen.
- **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

- **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?
- **Konflikte im beruflichen Alltag. Seien Sie froh!**  
Wie führt mich der richtige Umgang mit Konflikten stets zu Verbesserung der jetzigen Situation?

### Coaching für Führungskräfte

- **Individuelle Themen aus der Organisation, der Mitarbeiterführung und/ der Persönlichkeit**
  - **Manchmal stehe ich mir selbst im Weg!**  
Unterstützung von Führungskräften bei der Erreichung eigener Ziele
  - **Irgendwie läuft es unrund!**  
Unterstützung bei der Lösung innerbetrieblicher Herausforderungen und Konflikte
  - **Anforderungen von allen Seiten!**  
Welche Herausforderungen werden an mich als Führungskraft gestellt?
  - **Auch Gefühle sind wichtig!**  
Welche Rolle spielen Emotionen und warum ist emotionale Führung der Weg zum Erfolg?

## Methoden

---

### **Seminare . Coaching. Mediation. Moderation**

- Methoden des aktivierenden Lernens
- Kooperative Pädagogik
- Konstruktivistische Didaktik
- Handlungsorientierte Konzepte der Erwachsenenbildung
- Einbindung aktueller Erkenntnisse der Neurowissenschaften
- Instrumente und zentrale Grundannahmen aus der TZI und der Transaktionsanalyse
- 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 persönlichen Eigenschaften wie unternehmerisches Denken, positive Grundeinstellung, Belastbarkeit, Praxisorientierung, Analytik und Vertrauenswürdigkeit.“*