

Lebenslauf



mdm-training / mariella de matteis / goetzstrasse 9 / 8006 zürich

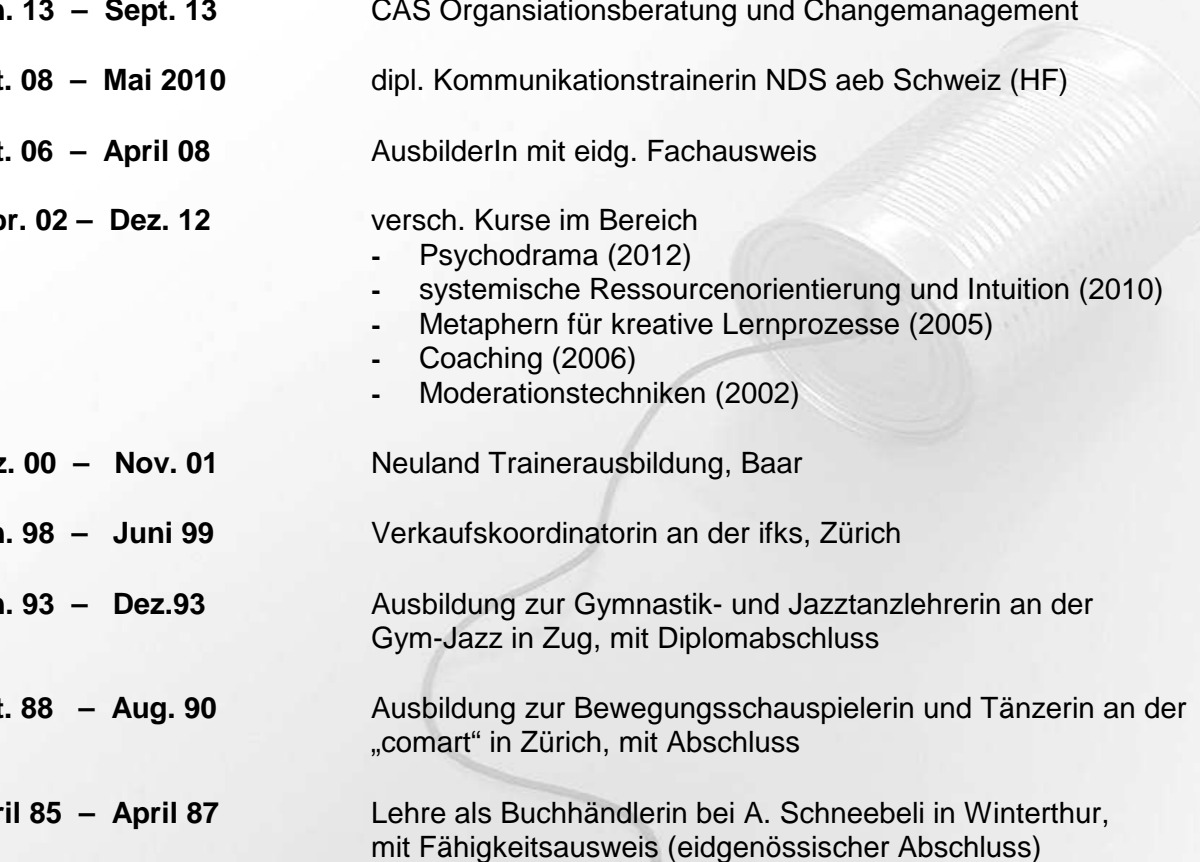
Telefon G	044 4404431
Telefon Mobil	079 4307438
Fax	044 4404432
Email	mail@mdm-training.com
Geburtsdatum	20. Juli 1965

Grundbildung

1972-1978	Primarschule in Stadel/Winterthur
1978-1981	Sekundarschule in Winterthur
1981-1984	Diplommittelschule an der Kantonsschule Rychenberg Winterthur mit Diplomabschluss (kantonaler Abschluss)

Sprachen	deutsch:	Muttersprache
	italienisch:	2. Muttersprache, bilingue
	französisch:	mündlich fliessend
	englisch:	mündlich fliessend

Berufsbildung



Jan. 13 – Sept. 13	CAS Organisationsberatung und Changemanagement
Okt. 08 – Mai 2010	dipl. Kommunikationstrainerin NDS aeb Schweiz (HF)
Okt. 06 – April 08	AusbilderIn mit eidg. Fachausweis
Febr. 02 – Dez. 12	versch. Kurse im Bereich <ul style="list-style-type: none">- Psychodrama (2012)- systemische Ressourcenorientierung und Intuition (2010)- Metaphern für kreative Lernprozesse (2005)- Coaching (2006)- Moderationstechniken (2002)
Dez. 00 – Nov. 01	Neuland Trainerausbildung, Baar
Jan. 98 – Juni 99	Verkaufskoordinatorin an der ifks, Zürich
Jan. 93 – Dez.93	Ausbildung zur Gymnastik- und Jazztanzlehrerin an der Gym-Jazz in Zug, mit Diplomabschluss
Okt. 88 – Aug. 90	Ausbildung zur Bewegungsschauspielerin und Tänzerin an der „comart“ in Zürich, mit Abschluss
April 85 – April 87	Lehre als Buchhändlerin bei A. Schneebeli in Winterthur, mit Fähigkeitsausweis (eidgenössischer Abschluss)

Berufserfahrung

seit März 02

selbstständigerwerbend in Einzelfirma, mdm-training Zürich

- Beratung und Training für Führungs- und Teamentwicklung, Begleitung von Changeprozessen
- Beratung und Trainings im Bereich Verkauf (Telefon und Laden), Kommunikation und KundInnenorientierung
- Beratung, Trainings und Qualitätssicherung für Contact Center und Verkaufsabteilungen im Bereich Verkauf, Kommunikation, Führung und KundInnenorientierung
- Beratung und Trainings in Auftrittskompetenz bei Präsentationen und Messen
- Begleitung und Beratung in Marketingkampagnen (Direct Marketing)
- Rekrutierung und Führen von Bewerbungsgesprächen von Verkaufspersonal und kaufmännischem Personal mit telefonischem KundInnenkontakt
- Umsetzung von Weiterbildungsmassnahmen

Juni 00 – Febr. 02

Verkaufs- / Führungstraining und Coaching , RBC DiaSys Consulting AG, Meilen

- selbständige Planung und Durchführung von Coachings, Workshops und Seminaren zum Thema Telefonverkauf und -marketing
- Erstellung von Unterlagen und Folien
- Pflege und Betreuung von internen und externen KundInnen
- Akquisition von KundInnen und Projekten

April 98 – April 00

Leiterin CallCenter, Orell Füssli BookLine, Zürich

- Ausbau und Leitung des CallCenters
- Führung und Ausbildung von 20 MitarbeiterInnen
- Rekrutierung und Einstellung von TelefonberaterInnen
- technischer Support der CallCenter-Technik
- Koordination von Verkaufsaktivitäten
- Schnittstelle zu den Läden
- Mitarbeit bei der Projektierung von Weiterentwicklung des CallCenters
- Betreuung der Firmen-Grosskunden und Bibliotheken mit Aussendienst

Juli 96 – März 98

Teamleiterin Telemarketing und -verkauf bei Zürich Versicherungen, Züritel Effretikon

- Führung und Ausbildung von 10 MitarbeiterInnen
- Erstellen und Kontrolle von Einsatzplänen
- Erarbeitung von Weiterbildungsmassnahmen
- Durchführung von Akquisitionsgesprächen
- Stellvertretung des Telecenterleiters und der restlichen TeamleiterInnen
- Beförderung zum Kader

Mai 95 – Juni 96

Personalberaterin bei humanis ag, Zürich

- Erstellung von Anforderungsprofilen
- Texten von Stelleninseraten
- Selektion und Beurteilung von BewerberInnen
- Durchführung von Bewerbungsgesprächen
- Akquisition von potentiellen Kunden

Okt. 88 – April 95

Abonnementverkauf im Telemarketing bei Tamedia AG, Zürich (Teilzeit)

- Telefonischer Verkauf von Jahres- und Aktionsabonnements

in dieser Zeitspanne auch:

➤ **Juni 91 – Mai 92**

Buchhändlerin bei Orell Füssli, Zürich (100%)

*Sortimentspflege
Verkauf, Beratung
selbständiger Einkauf*

➤ **März 93 – März 95**

Telemarketing bei Rank Xerox, Zürich (Teilzeit)

*telefonische Terminvereinbarung für VerkäuferInnen
elektronische Verarbeitung von gewonnenen Informationen
Erstellung von Gesprächsleitfäden für das Team*

April 87 – April 88

Buchhändlerin in der CVB am Hottingerplatz, Zürich

- Sortimentspflege
- Beratung und Verkauf
- Stellvertretung der Filialleiterin