

Kurzprofil – Karen Bestmann

Jahrgang 1962

Beraterin, Coach, Mediatorin, Trainerin, Autorin



2017	Gründung der <i>amnua GmbH</i> –Beratung mit System
2013	Bestmann + Schmidt Consulting und Training wird zur Traditionsmarke der amnua GmbH Autorin des Buches „Präsentation und Selbstmarketing“ Autoren: Bestmann/Borstnar, Ludwig Verlag - Reihe PRAXIS + ERFOLG
2009	Mitbegründerin und Partnerin des <i>Hanseatischen Instituts für Coaching, Mediation und Führung</i> , Hamburg und Kiel
2007	Autorin des Buches „Servicequalität mit System“, Autoren: Bestmann/Bendsen(ehemals Leyer), Ludwig Verlag - Reihe PRAXIS + ERFOLG
2007	Eröffnung der zweiten Niederlassung von <i>Bestmann + Schmidt GmbH</i> in Hamburg
2005 - 2009	2. Vorsitzende im Vorstand des <i>Hamburger Instituts für Mediation e.V.</i>
seit 2004	Dozentin für die Fortbildungen „Wirtschafts-Mediation“ und „Business-Coach“
2001 - 2003	Ausbildung zur Mediatorin / Schwerpunkt Wirtschaft und Arbeitswelt (Konfliktberatung), Akademie von Hertel, Hamburg
2000 - 2001	Ausbildung zum e-moderator und zur Online-Trainerin, Abacus Academy, ISM, England
2000	Gründung der <i>Bestmann + Schmidt GmbH</i> Consulting und Training in Kiel
1994 - 2000	Ausbildungsleiterin sowie Fach- und Verhaltenstrainerin / Stabsstelle für Servicequalität bei der comdirect bank AG, Quickborn und Kiel
1992 - 1994	Ausbildung zum Coach (Schwerpunkt: Klientenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers), PsyCom – Institut für Kommunikation und Psychologie, Rendsburg
1992 - 1994	Referentin für Schulmusik / Schwerpunkt Marketing, Yamaha Europa GmbH, bundesweit
1988 - 1992	Aufbau und Leitung einer Musikschule, Yamaha Europa GmbH, Hamburg

Schwerpunkte und Beispiele meiner Tätigkeit

Managementberatung, Projektentwicklung und Prozessbegleitung zu den Themen

- Servicephilosophie: Systematisierung der Servicequalität – Konzeption und Umsetzung, Servicemanagement
- Implementierung von IT-Systemen
- Begleitung von Veränderungsprozessen / Changemanagement
- Kulturwandel bei Outsourcing
- Führungsphilosophie, z.B. Entwicklung der Führungskultur „Die Führungskraft als Coach“
- Unternehmenswerte: z.B. Unternehmensleitbild, Vision, Mission und Strategieentwicklung
- Implementierung Leistungsbeurteilung und Leistungsbonus
- Implementierung Beschwerdemanagement
- Unternehmensnachfolge
- Interne Kommunikation

Konzeption und Durchführung prozessorientierter Qualifizierung, Workshops, Seminare und Moderationen zu den Themen

- Beschwerdemanagement / Reklamationstraining / Deeskalationstraining
- Weiterentwicklung der Servicequalität in der Kundenkommunikation
- Moderation von Strategieworkshops
- Moderation von Klausurtagungen und Management Offsites
- Mediation im Unternehmens- und Familienkontext
- Teamentwicklung / Teamtraining
- Situations- und Konfliktmanagement
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Zeit- und Selbstmanagement
- Präsentation und Selbstmarketing - sicher und wirkungsvoll auftreten
- Präsentations- und Verkaufstraining
- Führen mit Mediations- und Coachingkompetenz
- Achtsam Führen: Leistungsstark durch den respektvollen Umgang mit sich und anderen

Personalentwicklung/Personalauswahl

- Coaching
- Team-Coaching / Supervision
- Führungskräfte-Entwicklung
- Bewerberinterviews erfolgreich führen
- Aus- und Weiterbildungskonzepte

Kontakt

karen.bestmann@bestmannundschiidt.de
www.bestmannundschiidt.de

■ in Kiel:	Goethestr. 12	24116 Kiel	Tel.: 0431 / 88 88 660
■ in Hamburg:	Schlüterstr. 14	20146 Hamburg	Tel.: 040 / 55 484 700