

Erfahrungsumfeld: Konzern, Großunternehmen, KMU, Gründer
(Automobil, HoGa, Dienstleistung, soziale Einrichtungen)

Sprachen: Deutsch

Wohnort: Berlin



Einsatzfelder bei ACT

Kommunikation
Beschwerde-/Reklamationsmanagement / Konfliktmanagement
Service- & Dienstleistungsqualität
Kundenbindung
Authentischer Verkauf
Arbeit mit Werten (Unternehmenswerte / persönliche Werte)
Klärungscoaching

Aus- und Weiterbildung

04/2018 **Selbstcoaching mit dem Inneren Team**
Friedemann Schulz von Thun
Schulz von Thun Institut für Kommunikation

06/2017 **Lebensthemen in Beratung & Training**
Friedemann Schulz von Thun und Karen Zoller
Schulz von Thun Institut für Kommunikation

01/2016 **Grundkurs Kommunikation: Modelle und Methoden bei**
Friedemann Schulz von Thun und Kathrin Zach
Schulz von Thun Institut für Kommunikation

10/2015 **Coaching-Ausbildung „Die Essenz des Coachings“**
ACT Advanced Coaching & Training, Berlin

11/2014 **Ausbilderin**
IHK Berlin

05/2014 **QualitätsCoach, ServiceQualität Deutschland**
Deutsches Seminar für Tourismus, Berlin

01/2009 – 11/2011	Trainer, DVNLP NLP- Master, DVNLP NLP- Practitioner, DVNLP ifapp – Institut für angewandte Positive Psychologie Berlin
09/2003 – 08/ 2005	Marketing- und Vertriebsökonom VWA VWA Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie Berlin
08/1999 – 01/2002	Hotelfachfrau Estrel Hotel & Convention Center Berlin

Berufserfahrungen

seit 01/2015	freie Fachtrainerin für Kommunikation und Service DSFT, Deutsches Seminar für Tourismus, Berlin
seit 04/2014	freie Fachtrainerin für Kommunikation und Service ACT Advanced Coaching & Training, Berlin
seit 09/2013	Kommunikationstrainerin & Coach, freiberuflich Cordia Ylinen Kommunikationstraining, www.ylinen.de <ul style="list-style-type: none">• Kommunikationstraining und Coaching in den Branchen: Hotel, Handel, Soziale Einrichtungen, Automobil• Einzelcoaching von Führungskräften, Facharbeitern und Privatpersonen
05/2012 – 08/2013	Elternzeit
01/2011 – 08/2013	Projektmanagerin im Bereich Messen TEST Berlin GmbH <ul style="list-style-type: none">• aktive Akquise (telefonisch und persönlich) und Betreuung internationaler Unternehmen bei Hotelbuchungen, Messe- und Veranstaltungsplanungen• Analyse von Markt und Wettbewerb• Gestaltung umfassender Betreuungskonzepte für Kunden, Entwicklung von Konzepten zur Kundenbindung• Einarbeitung von neuen Mitarbeiterinnen sowie Durchführung von Telefontrainings in der Verkaufsabteilung sowie im externen Call Center• Mitarbeit im Prozessmanagement zur Steigerung der Effizienz und Transparenz in den Kernprozessen des Unternehmens
12/2009 – 12/2010	Elternzeit

Kurzprofil
Cordia Ylinen
Trainerin, Beraterin & Coach

act

advanced coaching & training

Willer, von Kiedrowski GbR

Roland von Kiedrowski

Blumenstraße 49

10243 Berlin

Mobil: 0179 - 69 75 89 6

r.kiedrowski@act-team.com

www.advancedcoachingandtraining.com

01/2006 – 12/2009	Projektmanagerin im Bereich Messen TEST Berlin GmbH
01/2003 – 12/2005	Verkaufsrepräsentantin im Bereich Firmenkunden Estrel Hotel & Convention Center Berlin
	Projektleiterin der Estrel Beatles Festivals 2002-2005 Estrel Hotel & Convention Center Berlin
01/2002 – 01/2003	Sekretärin im Sales & Marketing Estrel Hotel & Convention Center Berlin

Referenzen (Auszug)

AccorHotels Académie (internationaler Hotelkonzern)

Seminare zum Thema „Beschwerdemanagement“ im deutschsprachigen Raum

DSFT e.V. Deutsches Seminar für Tourismus, Berlin

Seminare zum Thema Beschwerdemanagement, Service und Verkauf in touristischen Unternehmen / Hotels

Abba Hotel Berlin (4* Hotel)

Seminare & Einzelcoachings Thema: Service mit Herz

FSP Unternehmensgruppe/Partner des TÜV Rheinland (Prüforganisation)

Softskill- Ausbildung (Kundenkommunikation und Verkauf) für KFZ-Sachverständige und Prüfengeure

Groupon GmbH (US-Unternehmen, Online-Handel mit Dienstleistungen)

Seminare zum Thema „Werte, Überzeugungen und persönliche Wahrnehmung“ im Rahmen eines Förder-Programms für weibliche Nachwuchsführungskräfte

Persönliches Statement

Die innere Haltung macht den Unterschied. Immer.