

Trainerprofil Christine Gumpper

Christine Gumpper



Seit Anfang 1993 ist sie als selbständige Beraterin und Trainerin überwiegend in der Automobilbranche tätig.

Sie berät, trainiert und coacht Geschäftsführer, Verkäufer, Servicepersonal sowie Mitarbeiter aus dem Verwaltungsbereich.

Ihre langjährige Zusammenarbeit im Trainings- und Beratungsbereich bei Fahrzeug Importeuren ist bei Ihrer Arbeit im Autohaus sehr von Vorteil.

Das Hintergrundwissen der Prozessabläufe des Importeurs sowie des Händlerbetriebes ermöglicht es ihr, individuelle Konzepte mit nachweislichem Erfolg zu entwickeln.

Ansonsten bringt sie ihre Erfahrung in die ganzheitliche Unternehmensberatung für mittelständige Betriebe ein.

Stärken:

- Strategieentwicklung und Prozessberatung
- Entwicklung und Durchführung von Seminaren
Themen sind zum Beispiel:
Akquisition im persönlichen und/oder telefonischen Kontakt
Kommunikation
Beschwerdemanagement
Direktmarketing
Eventmarketing
Kundenbetreuung - Kundenbindung
Kundenrückgewinnung
Business Etikette
- Beteiligung an der Ausbildung zum Geprüften Automobilverkäufer - GAV
- Auditor bei der Prüfung zum GAV
- Idee, Entwicklung und Durchführung der Ausbildung zum Geprüften Telefonakquisiteur - GTA
- Aufbau von Call Centern nach eigener Konzeption
- Entwicklung und Durchführung von Assessment-Centern für Führungskräfte sowie Mitarbeiter aus Verkauf und Service
- Coaching im Autohaus
- Coaching beim Fahrzeug Importeur

Auszug aus durchgeführten Projekten

	Projekterfahrung Branche	Beschreibung der Position und Tätigkeit
03/1994-12/2002	Automobil / PKW + LKW FZ Importeur	Externe Beraterin und Trainerin Idee, Konzeption, Personalsuche, Ausbildung und Coaching von Telefonakquisiteurinnen für Deutschland
04/1998-12/2003	Automobil / PKW + LKW FZ Importeur	Externe Beraterin und Trainerin Aufbau Call Center Entwicklung Gesamtkonzept, Personalsuche und Ausbildung der Call Center Leiterin sowie der Call Center Agents
05/1998-07/1998	Telekommunikation AG	Externe Beraterin und Trainerin Ganzheitliche betriebswirtschaftliche Beratung + Training sowie Coaching für ca. 150 Mitarbeiter
02/2001-04/2001	Automobil / PKW FZ Importeur	Externe Beraterin und Trainerin Konzeption und Durchführung „Aktion Frühlingserwachen“ für ca. 800 Händlerbetriebe Themen: Kundenbetreuung, Ku.bindung, Ku.rückgewinnung, Ku. Datenpflege, Telefonakquisition
06/2001-09/2003	Automobil / PKW Importeur	Externe Beraterin und Trainerin Mitwirkung an ZDK Auditierung + Auditor der Prüfung zum Geprüften Automobilverkäufer – GAV

Projekterfahrung Branche

Beschreibung der Position und Tätigkeit

05/2003-05/2005	Automobil / PKW Autohaus mit deutschem Fabrikat	Externe Beraterin und Trainerin Ganzheitliche betriebswirtschaftliche Beratung + Aufbau Kundenbetreuungs Center Personalsuche und Ausbildung aller Mitarbeiter inkl. der Teamleitung Coaching und Konzeptentwicklung
08/2003-04/2004	Elektrotechnik Hersteller	Externe Beraterin und Trainerin Ganzheitliche betriebswirtschaftliche Beratung + Personalsuche und Ausbildung von Kundenbetreuerinnen Personalsuche für Leiter Logistik und Materialwirtschaft
01/2005-02/2005	Automobil / PKW FZ Importeur	Externe Trainerin Mitwirkung an Road Show
04/2005-06/2005	Energietechnik Hersteller	Externe Trainerin Kommunikations- und Verkaufstraining
01/2007-03/2007	Automobil / PKW + LKW Autohaus mit deutschem Fabrikat	Externe Beraterin und Trainerin Ganzheitliche betriebswirtschaftliche Beratung + Training und Coaching für Mitarbeiter aus Verwaltung, Service und Verkauf

**Projekterfahrung
Branche****Beschreibung der
Position und Tätigkeit**

03/2006-11/2009	Automobil / PKW FZ Importeur	Externe Trainerin Ausbildung zum Geprüften Automobilverkäufer-GAV Thema: Aktive Marktbearbeitung (Kundenbetreuung, Kundenbindung, Neukundengewinnung, Direktmarketing, Telefonakquisition)
04/2007-11/2009	Automobil / PKW FZ Importeur	Externe Beraterin und Trainerin Idee, Konzeption und Durchführung der Ausbildung zum Geprüften Telefonakquisiteur - GTA Personalsuche, Ausbildung und Coaching
Seit 05/2008	Automobil/LKW FZ Importeur	Externe Beraterin und Trainerin Ganzheitliche Beratung Schwachstellenanalyse Entwicklung sowie Durchführung der Ausbildung zum „TeleAkqui“ mit anschließendem Coaching
Seit 07/2008	Automobil / LKW FZ Importeur	Externe Trainerin Training für Verkäufer Neukundengewinnung, Akquisition, Kundenpflege
Seit 08/2008	Automobil / PKW Dienstleister für diverse FZ Importeure	Externe Trainerin Training und Coaching für Mitarbeiter der Kunden- und Händler Hotline Kommunikation, Verkauf, Beschwerde

	Projekterfahrung Branche	Beschreibung der Position und Tätigkeit
01/2009-11/2009	Automobil / PKW FZ Importeur	Externe Beraterin und Trainerin Idee, Konzeption und Durchführung „Verkaufsförderungs Coaching“
02/2009-03/2009	Automobil / PKW + Motorrad FZ Importeur	Externe Trainerin Training und Coaching für Einkäufer Persönlichkeitsentwicklung und Kommunikation
Seit 03/2010	Automobil / PKW FZ Importeur	Externe Beraterin und Trainerin Beratung, Konzeptentwicklung und Durchführung von Trainings und Coachings
Seit 05/2010	Automobil / PKW FZ Importeur	Externe Beraterin und Trainerin Beratung, Training und Coaching

Auszug aus den Seminarthemen

(Alle Seminar nach eigener Idee und Konzeption)

- **Akquisition im persönlichen Kontakt**
- **Akquisition im telefonischen Kontakt**
- **Kundenorientiertes Verhalten**
- **Kundenbindung**
- **Kundenbetreuung**
- **Kundenrückgewinnung**
- **Beschwerdemanagement**
- **Telefontraining**
- **Einwandbehandlung**
- **Business Etikette**
- **Erfolgreiche Kommunikation mit dem Kunden**
- **Eventmarketing**
- **Direktmarketing**