



Als langjährige Managerin im Bereich Customer Care bietet Barbara Hoyer Trainings, Beratung und Coaching zu Themen der Kommunikation, der kundenorientierten Kommunikation und des Leadership an. Sie arbeitet mit starkem interkulturellem Verständnis und Bewusstsein. Sie hat in Frankreich, England, Deutschland und Dänemark gearbeitet und bietet Trainings in diesen vier Sprachen an. Ihre Leidenschaft für den Kundenkontakt und ihre Funktion vermittelt sie in ihren Trainings gezielt und entwickelt mit den Mitarbeitern, basierend auf deren Stärken und Persönlichkeit, authentisches kundenorientiertes Verhalten. Sie bietet Trainings für Führungskräfte an, insbesondere zur Entwicklung von Teamführungs Kompetenzen. Dazu gehören Kommunikationsfähigkeiten und -strategien, die Formulierung klarer Ziele, eine produktive Feedback Kultur und die Förderung guter Teamarbeit.

arowa-Arbeitsschwerpunkte

Training • Workshops • Seminare

Kundenorientierte Kommunikation am Telefon, Kundenservice, Kommunikation, Führung, Teamentwicklung, Moderation

Business Coaching & Vertriebsentwicklung

Coaching für Mitarbeiter & Führungskräfte, Coaching-on-the Job am Telefon, Team-Coaching & -Entwicklung

Personal- & Strategientwicklung

Beratung für HR-Lösungen, Konzeption & Implementierung von Qualitätsmanagement in der Kundenberatung, Konzeption & Implementierung von Projekten zur Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit, Implementierung von Micro-Trainings Konzepten.

Vita & Qualifikation

- Freiberufliches Teammitglied der arowa Trainingsagentur
- Freie Kommunikations- & Leadership Trainerin, Business Coach und Beraterin (Berlin), 2009 - heute
- Programm- & Seminarleiterin, „Young Leaders for Sustainability“ (Berlin) 2013-14
- Langjährige Erfahrung als Teammanagerin im Bereich Customer Care :
- Account Management & Customer Service (Fleurop AG und eBay International AG) 2004-2009
- Leitung internationaler Teams von bis zu 20 Mitarbeitern
- Diplôme de Grande Ecole, Diplomkauffrau und European Master of Management,
- ESCP European Management School (Paris-London-Berlin)
- Zertifizierte Trainerin: Trainer Gemeinschaft Berlin (2009)
- Zertifizierte Systemischer Coach: ISCO AG Berlin (2012)
- Trainingsprachen: Deutsch, Französisch, Englisch und Dänisch

arowa. Professionell. Persönlich. Praxisnah.