



## Persönliche Daten

### Sandra Klinkenberg

31303 Burgdorf, Deutschland

Mobil: 0172-3821570

Mail: [info@sandra-klinkenberg.de](mailto:info@sandra-klinkenberg.de)

Web: [www.sandra-klinkenberg.de](http://www.sandra-klinkenberg.de)

Mögliche Einsätze als Managerin, Beraterin, Expertin, Führungskraft - branchen- und bereichsübergreifend -

Geburtstag Juli 1975

Beruf, Ausbildung **Beratende Betriebswirtin**

**Kernkompetenz** Spezialistin in Strukturentwicklung, Expertin für Integrierte Managementsysteme; Unternehmensberaterin und Projekt-Coach

### Fachkompetenzen – Persönliche Kompetenzen

- Strukturentwicklung; auch Infrastrukturen inkl. Analyse, Kontroll- und Governancesysteme z.B. COBIT
- Zieldefinition und Strategie -planung, -entwicklung, -umsetzung
- Geschäfts-, Unternehmens- und Organisationsentwicklung
- Prozess Management: Prozess Ergonomie - Geschäftsprozessanalyse, -entwicklung und -optimierung, Geschäftsprozessmanagement und -entwicklung
- Corporate Social Responsibility (CSR) und Nachhaltigkeitsmanagement – ISO26000/ONR192500 Schwerpunkt Unternehmen und CSR: Global Compact – 10 Prinzipien, GRI-Nachhaltigkeitsbericht, relevante Systeme, Methoden und Verfahren
- Qualitätsmanagement und Business Excellence: Qualitäts- und Total Quality Management (TQM), ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, ISO 19011 Prozessanalyse, Organisation, Implementierung im PDCA Zyklus, KVP und Lessons Learned, Audits, Assessments, Validation, Entwicklungsplanung, Vorbereitung und Umsetzung, Bericht und Kommunikation
- BCM Business Continuity Management – ISO22301
- Notfall- und Krisenmanagement; ISO/IEC27031, BSI100-1 bis 4
- ISMS Informations-Sicherheits-Management-Systeme – ISO270xx, ISO27001
- Projekt Management: Projektleiterin, PMO, Organisation, Koordination und Steuerung, Phasen-Planung, Projektkonsolidierung, Programm und Portfolio Management, Projektentwicklung, Projekt-Coaching, Teambuilding und -entwicklung, Bau-Projektmanagement
- Nachweisliche Referenzen im Management komplexer Projekte
- Erfolgreiche Verhandlungsführung auf nationaler und internationaler Ebene
- Provider und Seeker in ausgeglichener Weise - Fördern und Fordern mit klarem Fokus
- Kooperative Führungskraft und Team-Mitglied, unternehmerische Managerin, Motivatorin
- Lösungsberatung in komplexen Programmen
- Sparringspartnerin und Projekt-Coach für Fach- und Führungskräfte
- vertraut mit internationalen Konzernanforderungen und -strukturen in Management und Development, bereichsübergreifend

**Funktionen** als Beraterin, Trainerin, Coach, Entwicklerin, Interim / Managerin, Führungskraft, Inhaberin, Assessorin, Validatorin, Auditorin

## Auszug realisierter Projekte, chronologische Auflistung

**2018** **Kurz-Beratungen und Machbarkeitsanalysen**  
in unterschiedlichen Branchen und Bereichen

**12/2016 – 02/2018** **Beraterin und Coach für IT Service Continuity Management (ITSCM)**  
in Verbindung zu BCM, ISM und RISK, Governance und Organisation etc.  
Bereich: Finanzwesen; Banken & Versicherungswirtschaft

Inhalte: KRITIS, EZB, MaGo, MaRISK, etc. sowie ISO, BSI, ITIL, ...

Schwerpunkt: 2nd LoD inkl. 1st und 3rd LoD = ganzheitliches Konzept intern/extern

- Verantwortlich für Vorgaben und Grundlagen zum ITSCM für eine deutsche Landesbank.
- Beratung & Unterstützung zur Erstellung der ITSCM Leitlinie, Aktualisierung des IT-Notfallvorsorgekonzepts und weiterer Unterlagen nach ISO/IEC 27031, ISO 22301 und BSI100-4
- Allgemeine Beratung und Coaching der Kollegen im bestehenden Team zum Thema ITSCM zum Erhalt eines funktionalen IT Service Continuity Management Systems inkl. KVP
- Unterstützung & Beratung bei der Erstellung von Notfallszenarien, IT-Notfall- & Wiederanlaufplänen
- Allgemeines Coaching der Kollegen im bestehenden Team zum Thema ITSCM; ISO/IEC 27031
- Strukturentwicklung und Erstellung von Hilfsmitteln zum Erhalt eines funktionalen IT Service Continuity Management Systems inkl. Kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) nebst umfangreichen Entwicklungspunkten in kurz- mittel- und langfristiger Ausprägung.  
Grundlagenerstellung und Erklärung.

Referenz: bbyc für eine Landesbank in Hessen; ITSCM-Manager, BCM-Managerin

Referenz: Q\_Perior AG für eine Versicherung in Düsseldorf; ITSCM-Manager

Referenz: Eurostaff GmbH, Leiter ITSM sowie ITSCM-Manager einer Versicherung in Hannover

**01-03/2015** **Beraterin und projektbezogenes Team-Mitglied**

- Fehlerdatenkatalog zur Sicherheits- & Zuverlässigkeitsanalyse  
Bereich: Projekt und organisatorische Fehler - inkl. eines generellen und generischen Dataset  
Zusammenstellung und Autor: Sandra Klinkenberg

Referenz: Luft- & Raumfahrt; Astrium EADS – Airbus Defence & Space + Team – Frankreich, UK, Niederlande; (Japan)

**11/2013** **Workshop - Vortrag**

- HUDEP 2013 - 3. Workshop zur Thematik menschliche Zuverlässigkeit  
Thema: Organisationen, menschliche Faktoren und Entscheidungsfindung

Referenz: <http://www.sandra-klinkenberg.de/events.html> - [Presentation\\_Organizations-HF-DM.pdf](#)

**06/2012 – 01/2013** **Konzeptentwicklerin / Technische Direktorin**

- Konzeptentwicklung für eine Unternehmensgründung in Saudi Arabien als neue Einheit in einer bestehenden Unternehmensgruppe  
neuer Bereich = Entwicklung mit dem Schwerpunkt ganzheitlich nachhaltige Struktur- und Organisationsentwicklung von Unternehmen – Angebot von Seminaren und Trainings sowie Beratung und speziellen Entwicklungen
- Tätigkeiten und Inhalte:  
Konzeption der unternehmerischen Gesamtstruktur  
Konzeption der technischen Struktur und Organisation – Produkte und Schwerpunkte; Produktgestaltung und -entwicklung; Vertragsgestaltung und Entwurf bis zur unterschrittsreife; Layout und Design von Logo und Unternehmensauftritt; Erstellung von thematischen Präsentationsmaterialien; Suchen, Finden und Integration von Partnern und Partnerunternehmen; Vorbereitung der Unternehmensgründung und Vertragsunterzeichnung; Vorbereitung zum Markteintritt mit technischem Schwerpunkt; Alle Aspekte der in der unternehmerischen Gesamtstruktur beschriebenen Verantwortlichkeiten; des Technischen Direktors / der Technischen Direktorin in dieser vorunternehmerischen Phase
- IT-Inhalte:  
Auflistung benötigter IT und DV Elemente wie z.B. CRM, CMS und deren Spezifikation; beginnende Erstellung einer Anforderungsmatrix mit spezifischen Inhalten; beginnende Abstimmung zu vorhandenen Elementen und erforderlicher technischer Infrastruktur

Referenz: SFJH Consulting Service, CIMA, CFC.STC > für Gulf Professionals Company (GPC)

**2011 – KW37** **Assessorin**

- für den ILEP – EFQM Excellence Award, Deutscher Qualitätspreis für exzellente Organisationen  
**Begutachtung, Assessment:** als verantwortliche Assessorin zu Kriterium 3 (Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) sowie Kriterium 7 (Mitarbeiterbezogene Ergebnisse) und als Team-Partner Kriterium 4 (Partnerschaften und Ressourcen); Unternehmens- und Organisationsstruktur, technische Infrastruktur sowie der Aufbau und Ablauforganisation unter Berücksichtigung der Zusammenhänge in ganzheitlicher Sicht und auf Basis geforderter Regelwerke

Referenz: Geschäftsführendes Vorstandsmitglied ILEP, Team-Leader Assessor-Team: Managementbeauftragter der Wieland Group, Teampartner: Qualitätsmanager, Niedersächsisches Landesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (LAVES), weitere Teammitglieder des Assessor Teams können genannt werden

**04/2011 – 05/2011**

**Beraterin**

Bereich: Wissenschaft – Erneuerbare Energien

- Planung und Entwicklung einer Kommunikations- und Handlungsstruktur für ein umfangreiches und synergetisches Energie-Speicher-Konzept,
- Realisierung des „Big Pictures“,
- Präsentation des Konzeptes bei Finanzpartnern und Verhandlungsvorbereitung zur Ansprache von Erst-/Investoren,
- Aufbereitung der notwendigen Maßnahmen zur Präsentation des Konzeptes für Finanzwirtschaft relevante Partner und Investoren

<http://www.sandra-klinkenberg.de/projektbeispiele.html>

Referenz: \_Projekteinsatzbewertung\_05u10-12.pdf

**05/2010 – 12/2010**

**Qualitätsmanagerin und Interne Auditorin**

Bereich: Energie; Konzern Bereich Energiegewinnung - subcontract

- Planung, Vorbereitung und Vorstellung der strategischen Auditplanung der Auditphasen zur Unternehmensentwicklung bis zum Jahr 2025,
- Planen, Vorbereiten, Durchführen und Nachbereiten interner Prozess-Audits und der jährlichen ISO 9001-System-Audits, Vorbereitung und Unterstützung der Managementbewertungen für 2010
- Planen, Vorbereiten, Begleiten und Überwachen des externen Überwachungsaudits Planen, Vorbereiten, Durchführen und Nachbereiten von Prozessreifegradbewertungen Durchführen themenverwandter Aufgaben wie z.B. Prozessberatung

**Begutachtung als verantwortliche Auditorin, Lead-Auditorin:**

Audit der Unternehmens- und Organisationsstruktur, technische Infrastruktur sowie der Aufbau- und Ablauforganisation unter Berücksichtigung der Zusammenhänge in ganzheitlicher Sicht und auf Basis geforderter Regelwerke

Referenz: \_Projekteinsatzbewertung\_05u10-12.pdf – REX-ITOC, AKRA

**11/2007 – 12/2008**

**PMO**

Bereich: Telekommunikation; Konzern - subcontract

- Project-Management-Office & Programm Management Support
  - für ein internationales eHR-Projekt zum Thema: Identity and Access/Account-Management
  - Projektsteuerung - Tracking, Kommunikation & Reporting,
  - Projekt- & Programm-Management-Support, Konzeptentwicklung
- Für T-Mobile Deutschland / International konzernübergreifend zur DTAG und weiteren Töchtern/Brands

**03/2007 – 06/2008**

**Interne Datenschutzbeauftragte (DSB)**

Bereich: Dokumentenentsorgung und -vernichtung; Konzern

- Verantwortung des Unternehmens-Part: Entsorgung und Vernichtung
- Interne Datenschutzbeauftragte für die deutschen Gesellschaften eines Kanadischen Konzerns im Bereich Dokumentenvernichtung

Referenz: Deutsche Gesellschaften der Shred-IT

**01/2003 – 12/2007**

**Geschäfts- und Prozessanalystin, Beraterin**

Bereiche: Bauwesen, Bauhandwerk, Architektur- & Ingenieurwesen, Gesundheitswesen + viele andere Branchen & Bereiche

- Beratung von Klein- und Mittelstandsbetrieben, Firmengröße: bis 250+ Personen
- Organisations- und Prozessberatung
- Prozessmanagement - Prozess-Ergonomie: Geschäftsprozess -Analyse, -Entwicklung, -Optimierung
- Mitarbeiter und Führungskräfte Coaching
- Sparringpartner für Fach und Führungskräfte

**Unternehmens- und Prozessbereiche:**

- Aufbau- und Ablauforganisation
- Mitarbeiter-, Ressourcen- und Einsatzplanung
- Auftragsabwicklung, Rechnungswesen und betriebswirtschaftliche Monats-, Quartals- und Jahresauswertungen
- Geschäftsjahresplanung und Unternehmenssteuerung
- Geschäftsstrategie- und Zielplanung inkl. Bereichsplanung
- Vertrieb/Verkauf, Produktentwicklung, Projektmanagement
- Beratung zu Zertifizierungs- und Re-Zertifizierungsaudits zur ISO 9001

u.v.m. - weitere Informationen unter [www.sandra-klinkenberg.de](http://www.sandra-klinkenberg.de) und in einem persönlichen Gespräch

## Studium, Ausbildung, Qualifikationen und Zertifikate

Ich bin Beratende Betriebswirtin ([PhD Level 8 EQR](#)), eq. MBA - Management and Economics). Meine Ausbildung habe ich auf dem alternativen zweiten Bildungsweg in Deutschland realisiert. Deutschland bietet die Möglichkeit einer akademischen Qualifikation auf dem alternativen Bildungsweg nebst Anerkennung des [Freien Berufes der Beratenden Betriebswirte](#) nach [Katalog der Freien Berufe \(Beratende Volks- und Betriebswirte\)](#) unter Prüfung und Anerkennung der Berufsausbildung, der Berufserfahrung und weiteren Ausbildungsschritten. Ich habe diesen Weg gewählt mit dem Vorteil langjähriger praktischer Erfahrungen.

|                   |   |
|-------------------|---|
| 12/2014           | ISMB, DGQ-Informationssicherheitsmanagement-Beauftragte, P/ISMB/1402-133<br>(Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V., Frankfurt am Main)  |
| 08/2014           | BCM, Business Continuity Management, Interne Auditorin (4m2s GmbH, Schweiz)   |
| 07/2013           | Berufung zur DQS-UL CFS Auditorin   |
| 04/2011           | EFQM Excellence Validatorin (EFQM, Brüssel, Belgien; ILEP Deutschland)  |
| 03/2011           | EFQM Excellence Assessorin (EFQM, Brüssel, Belgien; ILEP Deutschland)   |
| 12/2009           | EOQ CSR & Nachhaltigkeitsmanagerin, AT10CSR-12<br>Corporate Social Responsibility & Nachhaltigkeitsmanagerin, CSR/09/0004/Z<br>(European Organization for Quality, Brüssel, Belgien; Quality Austria, Linz, Österreich) |
| 04/2004           | DGQ- Qualitätsmanagerin, P/QM/0406-005<br>(Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. Frankfurt am Main)   |
| 12/2002 - 01/2004 | Diplom Innenraumgestaltung/Innenarchitektur (ils, Hamburg)  |
| 03/1997 - 03/1997 | Beurteilung der Arbeitsbedingungen nach § 5 ArbSchG (Arbeitsplatzanalyse)<br>(Hungenberg und Hlawna Unternehmensberatung GmbH, München)   |
| 01/1996 - 06/1996 | Wirtschaftsinformatik - Zertifikat (Wirtschafts- und Sozialakademie, Bremen)  |
| 01/1995 - 06/1995 | Ausbilderprüfung - AEVO gewerbliche Wirtschaft (Handelskammer, Bremen)  |
| 1994              | Seminar/Training Ausbildung Buchhaltung / Accountancy<br>bis zur Prüfungsreife der staatl. geprüften Bilanzbuchhalterin<br>(Wirtschafts- und Sozialakademie, Bremen)  |
| 08/1992 - 01/1995 | Duale Berufsausbildung zur Kauffrau im Handel, Investitionsgüter  |
| ...               | ...   |
| 08/1982 – 06/1992 | gymnasiale Mittlere Reife   |

### Sprachkenntnisse

- Deutsch: Muttersprache
- Englisch: business fluent

### IT-Kenntnisse

- Microsoft Office mit Visio und Project
- Lotus Notes
- Mind Manager
- INDART Professional®
- INDITOR®

### Stärken:

- schnelle Analyse von Strukturen unter Berücksichtigung von Strategien und Zielen sowie Kulturen, branchen- und bereichsübergreifend
- Lösungsvorschläge für wirksame Anpassung, Optimierung oder Entwicklung
- Erklärung zur Notwendigkeit der und Motivation zur Änderung sowie Einführung in Themen und Sachgebiete
- unternehmerische Managerin und kooperative Führungskraft, ebenso arbeite ich gerne in kooperativen Teams und gestalte eine positive, team- und serviceorientierte Atmosphäre
- hoch motivierte Spezialisten in Strukturentwicklung ganzheitlich nachhaltige Unternehmens- und Organisationsentwicklung

## Lebenslauf

- 09/2015 – 10/2015 Director Training & Development, EFQM Brüssel  
Verantwortung: Budget 1 Mio. EUR, disziplinarisch 3 Personen;  
Unterstützung der Excellence Entwicklung inner- und außerhalb Europas
- 11/2014 – 03/2015 Consultant, IQ Professionals GmbH, Realisierung eines Auftrages aus ehemaliger Selbstständigkeit – SK . Consulting & Development: *Raumfahrtindustrie – Fehlerdaten-katalog zur Sicherheits- & Zuverlässigkeitsanalyse für den Bereich: Projekt und organisatorische Fehler - inkl. eines generellen und generischen Dataset Zusammenstellung und Autor: Sandra Klinkenberg;*  
Studienberatung Wirtschaft, staatl. geprüfter Betriebswirt, IQ Wirtschaft GmbH Region Hamburg und Hannover – IQ Bremen GmbH
- 09/2013 – 10/2014 (IT-)Consultant für Managementsysteme, CONTECHNET Ltd., Sehnde  
Beratung, Ausbildung/Training und Projekt-Coaching mit dem Schwerpunkt Notfall- und Krisenmanagement im Zuge des Initialen Aufbaus einer (IT-)Notfallplanung mit INDART Professional®; Bereichsleitung Qualifikation und Zertifizierung

**Normen:** BSI1001-4, ISO27001

**Kunden:** kleine, mittlere und große Unternehmen bis zu Konzernen, Behörden und staatl. Einrichtungen

**Kundenbranchen:** Logistik, Reise und Tourismus, Behörden und staatl. Institutionen, Finanzunternehmen, Automobilindustrie, Luftfahrtindustrie, ...

- 07/2002 – 08/2013 Unternehmerin / Inhaberin  
Entwicklungs-Beraterin und Project-Coach, SK . Consulting and Development  
Tätigkeitsbereiche:
- Geschäfts-, Unternehmens- und Organisationsentwicklung
  - IMS + Informationssicherheitsmanagementsysteme
  - Business Continuity Management
  - CSR Corporate Social Responsibility und Nachhaltigkeitsmanagement, ISO 26000, Global Compact und 10 Prinzipien, GRI-Bericht
  - Business Excellence und Unternehmensmanagement
  - TQM, Qualitätsmanagement ISO 9001 und Interne Audits
  - Projekt- und Prozessmanagement, Organisationsberatung
- Lösungsberatung:
- Moderation zur Zieldefinition
  - Strategieentwicklung und -Umsetzung
  - Entwicklung, Planung und Integration von Konzepten und Entwürfen
  - Organisationsberatung für hoch effektive Arbeitsabläufe und effiziente Verfahren und Projekte

**Kunden:** kleine, mittlere und große Unternehmen bis zu Konzernen

**Kundenbranchen:** Wissenschaft, Regenerative Energie, Energie, Atomkraft, Telekommunikation, Aktenvernichtung, Gesundheitswesen, IT, Marketing- und Werbeagenturen, Bauwesen, Architektur, Ingenieurwesen, Gesundheits- und Klinikwesen, produzierende Industrie, Anlagenbau, Unternehmensberatung, Dienstleistung, Unterhaltungstechnik, Immobilienwesen, Handel, E-Commerce, Logistik, Lebensmittelindustrie, Luft- und Raumfahrt, ...

- 08/1992 – 05/2002 Mitarbeiterin in Deutschland (kompakt)
- kfm. und technische Beraterin, Vertriebsmitarbeiterin im Außendienst, konzeptioneller Innenausbau
  - Gebietsverkaufsleiterin für Norddeutschland, Industrie, Beleuchtung und Beleuchtungstechnik; Reorganisation des Vertriebsgebietes
- Infrastrukturentwicklung:** Beraterin und Vertriebsbeauftragte im Außendienst im B2B und B2C Geschäft im Umfeld des Bauwesens für Anlage- und Investitionsgüter – konzeptioneller Innenausbau – für Industrie, Büro- und Verwaltungsgebäude sowie exklusiver Privathäuser. Verantwortlich für Konzept, Entwurf und Design, Verkauf und Koordination, Einkauf und Aufsicht des konzeptionellen Innenausbaus für objektbezogene Projekte, vom Rohbau bis zur Schlüsselübergabe.
- Aufgabeninhalte:** nutzerspezifische Konzepte und Entwürfe zur Innenraumgestaltung und -Ausbau, Möblierung und Ausstattung inklusive der Konferenz- und Kommunikationstechnik sowie Teilen der Daten- und Haustechnik.

**Kunden:** kleine, mittlere und große Unternehmen bis zu Konzernen

**Kunden Branchen:** Banken, Großhandel, Einzelhandel, Logistik, Beratung, Dienstleistung, Rechtsanwaltskammern, Industrie, Luft- und Raumfahrt, Verwaltungen, Versicherungen, Fernsehstationen, Lehrer, Handel, Lebensmittel- und Getränkeindustrie, Bauwesen, Wirtschaftsprüfung, Wirtschaftsprüfer- und Anwaltskanzleien, Krankenhäuser, Gesundheitswesen, produzierende Unternehmen, Energie, Ingenieurwesen, Industriestandorte, Städte und Gemeinden, Behörden, Immobilienwesen, IT, Marketing- und Werbeagenturen, Reedereien, Bildungseinrichtungen, Universitäten und universitäre Einrichtungen, Gastronomie, ...

- 5/2001 – 5/2002 BüroReform Vertriebs GmbH, Hamburg  
Vertriebsbeauftragte im Außendienst  
kfm. und techn. Beraterin: konzeptioneller Innenausbau  
Bereich: Dienstleistung, Einzelhandel, Fachberaterin: Objekteinrichtung, Möblierung  
Aufgaben im Objekteinrichtungsbereich:
- Ressourcenmanagement
  - Konzeption, Planung und Bau-Überwachung
  - Gesamte Abwicklung der Verträge einschließlich Einkauf der Gewerke Leistungen und des Material/Mobiliars
- Personalführung:
- Ressourcenmanagement und Mitarbeiterinsatzplanung
  - Bau-Überwachung und Führung der Montageteams, Leitung bei eingekauften Gewerke Leistungen
  - Projektleitung von der Konzeption bis zur Projektrealisierung
- Akquisition, Verkauf und After-Sales:
- Informationsgespräche mit Architekten, Investoren und Maklern
  - Akquisition von Groß- und Mittelstandskunden
  - Erstellung der Angebote, Führung der Vertragsverhandlungen, Vertragsabschluss, Kundenbetreuung
- 06/2000 – 04/2001 Giesen Raumprägung, Hamburg  
Vertriebsbeauftragte im Außendienst, kfm. und techn. Beraterin: konzeptioneller Innenausbau  
Im Detail wie vor beschrieben.
- 11/1999 – 05/2000 ArtiLite Leuchten GmbH, Ganderkesee  
Gebietsverkaufsleiterin für Norddeutschland  
Bereich: Industrie - Beleuchtung und Beleuchtungstechnik, Groß- und Einzelhandel, Dienstleistung  
Strukturentwicklung, Strukturlegung & -aufbau des Vertriebsgebietes zur Markteinführung eines neuen Produktes zur dekorativen Außenbeleuchtung  
Bestehende Vertriebs-Strukturprüfung, Anpassung und Optimierung der Handels- und Händlerstruktur für die gesamte Palette der ArtiLite Produkte und dessen unternehmerischen Mutter in den Niederlanden
- 04/1997 – 10/1999 Schumacher GmbH, Oldenburg  
Vertriebsbeauftragte im Außendienst, kfm. und techn. Beraterin, Objekteinrichtung, Innenausbau und Möblierung  
Bereich: Dienstleistung, Einzelhandel, Fachberaterin: Objekteinrichtung, Möblierung  
Im Detail wie vor beschrieben.
- 01/1995 – 03/1997 Grothe & Co. GmbH, Bremen  
Kauffrau im Handel, kaufmännische Mitarbeiterin  
Bereich: Groß- und Einzelhandel,  
Fachbereich: Bürobedarf sowie Objekteinrichtung und Möblierung  
Verkäufe im Innendienst und Konzeptentwicklung, Personalverantwortung in Vertretung  
Im Detail wie vor beschrieben.
- 08/1992 – 01/1995 Grothe & Co. GmbH, Bremen  
Duale Berufsausbildung, Bereich: Groß- und Einzelhandel, Fachbereich: Bürobedarf sowie Objekteinrichtung und Möblierung, Schwerpunkt Investitionsgüter  
Bereichsverantwortung in Abstimmung mit Gesamtbereichsverantwortlichen, Budgetverantwortung
- Reklamationsbearbeitung
  - allgemeine Auftrags- und Sachbearbeitung
  - Disposition und Ressource Management
  - Kundenberatung, Innendienst-Verkauf
  - Konzeption und Durchführung gezielter Marketing- und Werbemaßnahmen
  - Mitarbeiterschulung
- Krankheitsbedingte Übernahme der Abteilung Sachbearbeitung für mehrere Monate und somit auch disziplinarische Führung bei gleichzeitiger Fortführung der Abteilung Reklamation.