

## Claus Bay Eriksen



---

### GENEREL PROFIL

#### Faglige kompetencer

Claus Bay Eriksen er kendt som en af Danmarks førende specialister indenfor etablering og optimering af CallCentre og andre kunderettede funktioner. Feltet spænder over strategisk rådgivning, forretningsanalyse, kravspecificering implementering og ledelse.

Han tilrettelægger og gennemfører programmer for rekruttering, uddannelse, motivation og coaching af ledere og medarbejdere i en lang række forskellige organisationer.

Desuden bidrager han med udbredelse og forankring af værdier og holdning i organisationer, hvor man fra ledelsens side ønsker at øge bevidstheden om virksomhedens mål og visioner.

Han har i forbindelse med etablering af flere virksomheder opbygget en betydelig kompetence indenfor udarbejdelse af strategier og praktisk implementering af kunderettede funktioner i mange virksomheder. Områder som procesoptimering, teknologistøtte og rapporteringsopbygning er blandt hans spidskompetencer.

Hans felt dækker desuden over strategisk og forretningsorienteret planlægning, udarbejdelse af tekniske kravspecifikationer samt planlægning og gennemførelse af outsourcingforløb.

Claus har været partner og siden seniorpartner i IPTeams siden sommeren 2000, hvor han indtrådte i virksomhedens bestyrelse.

#### Personlig arbejdsform

Claus er kendt for en meget involverende og inspirerende undervisningsform, der aktiverer og fastholder tilhørerne.

Som coach er han meget opmærksom på at skabe indsigt og resultater for sine klienter. Gennem anerkendte værktøjer og metoder coacher han sine klienter frem til hidtil ukendte løsninger på komplicerede problemstillinger fra såvel det private som det professionelle liv.

Han arbejder struktureret og målrettet, og afstemmer fra starten i sine projekter forventninger med interessenterne, så alle kender mål og midler. Han når målene ved at involvere kreative løsninger og nye vinkler i projekterne.

I den danske CallCenter verden er han en særdeles aktiv spiller og en hyppig anvendt taler og dirigent på konferencer og seminarer med indlæg om fremtidens udfordringer i branchen.

## TEORETISK BAGGRUND

### Uddannelse

HD i afsætning  
Civiløkonom med speciale i Informatik (HAI)

### Certificeringer

Certificeret BusinessCoach & LifeCoach  
Certificeret i ITIL Foundation  
Certificeret i MBTI (Myers-Briggs Type Indicator)  
Certificeret i JTI (Jungs Type Indicator)  
Certificeret NLP Sales Practitioner

### Relevante kurser & konferencer

ISO 9000 Auditor  
Personligt Lederskab  
SONOFONs interne projektlederuddannelse  
SONOFONs interne lederuddannelse

### Arbejdssprog

Dansk/skandinavisk og engelsk

---

## KARRIEREFORLØB

### Ansættelser/Virksomhed

Juni 2007 ->

#### **IPTeams**

Bestyrelsesmedlem

Januar 2004 - juni 2007

#### **IPTeams**

Adm. direktør

August 2000 -

#### **IPTeams**

Medejer og bestyrelsesmedlem

Strategisk styring, forretningsudvikling og økonomisk ansvar i virksomheden IPTeams

Maj 1998 - december 1999

#### **Fair Forsikring, KundeCenter direktør**

Etablering af nyt forsikringskoncept på det danske marked.

Opbygning af komplet organisation til kundeområdet.

Projektering og implementering af teknologi og IT-systemer til salg, servicering og skadebehandling.

Etablering af samarbejde med eksterne CallCentre.

September 1997 - maj 1998

#### **SONOFON, KundeCenterchef**

Chef for 450 medarbejdere.

Udarbejdelse og implementering af ny servicestrategi.

Optimering af eksisterende processer og teknisk infrastruktur.

Reorganisering af kundeserviceområdet.

September 1996 - september 1997

**SONOFON, Kundeloyalitetschef**

Implementering af loyalitets- og mersalgsprogrammer.  
Gennemførelse af tværorganisatoriske loyalitetsprojekter.  
Ansvarlig for marketingkampagner mod eksisterende kunder.

Januar 1994 - september 1997

**SONOFON, Telemarketingchef**

Opbygning af telesalgfunktion.  
Undervisning i kommunikation og salg.  
Ansvar for kampagnestyling.  
Outsourcing af kampagneopgaver.  
ISO 9000 auditor.

Januar 1992 - september 1997

**SONOFON, Database manager**

Implementering og udbygning af salgs- og marketingsystemer.  
Uddannelse i systemanvendelse.

August 1990 - januar 1992

**A/S Dansk Shell, Salgs- & marketingassistent**

Opbygning af fælles salgs- og marketingsystem.  
Uddannelse af salgsmedarbejdere i kommunikation og salg.  
Etablering af decentrale telemarketingafdelinger.  
Design og opbygning af nyt CRM system.  
Tværorganisatorisk uddannelse og træning i anvendelse af nyt CRM system.

---

## Løste projekter/Opgaver

August 2007 ->

**DG Media, Konsulent, underviser og coach**

Tilrettelæggelse og afholdelse af lederudviklingsforløb for mellemlidergruppen incl. kurser og individuelle udviklingsforløb

Juni 2007 ->

**VELUX, Konsulent og underviser**

Design og afholdelse af kurser i coaching for ledere og nøglemedarbejdere

Maj 2007 ->

**DONG Energy, Konsulent**

Ledelsessparring og analyse/projektledelse i forbindelse med optimering af IT service deskfunktion

Januar 2007 ->

**Coloplast, konsulent**

Ledelsessparring og analyse/projektledelse i forbindelse med optimering af IT service deskfunktion

Januar 2007

**Sundhedsstyrelsen, konsulent**

Design og gennemførelse af workshop omkring sundhedspolitiske tiltag i Høje Taastrup kommune. Sparring med Sundhedschefen om prioritering af indsatser

Januar 2007

**Lokalbanken, konsulent og underviser**

Grundlæggende ledelse for mellemledere i bankens filialer og stabsfunktioner

Januar 2007

**DLG, underviser**

Afholdelse af kurser i salg, service og kommunikation for medarbejdere med kundedialog såvel telefonisk som personligt

December 2006 ->

**Post Danmark, konsulent**

Design, planlægning og udarbejdelse af kursusforløb for ledere

December 2006

**DFDS Seaways, konsulent og coach**

Opfølgende forløb omkring lederes coaching i kundecenteret incl. individuelle Coach the Coach sessions

November 2006 ->

**Movia, konsulent og underviser**

Design og gennemførelse af workshoppen "Fra Myndighed til Rådgivende organisation" for hele organisationen med fokus på Movias ændrede rolle i den kollektive trafik politik.

Oktober 2006

**DG Media, konsulent**

Gennemførelse af ledelsesworkshop med fokus på motivation og fastholdelse af medarbejdere

Oktober 2006 ->

**Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, konsulent**

Ledelsesrådgivning omkring optimering af CallCenter og gennemførelse af workshop omkring kommunikation og service

September 2006

**Alinea, underviser**

Kursus i salg og kommunikation til kunderådgivere

August 2006

**Farvandsvæsenet, konsulent**

Lederudviklingsforløb for 4 ledere i Regnskabsfunktionen

Maj 2006

**Beskæftigelsesministeriet, konsulent**

Teambuilding for IT helpdesk med fokus på kommunikation med brugere og interne kolleger

Januar 2006 ->

**HUR (nu MOVIA), Coach**

Længerevarende Coachingforløb for ledere og mellemledere i organisationen

Forår 2006

**Københavns Lufthavne, konsulent**

Tilrettelæggelse og gennemførelse af coachinguddannelse for ledere og mellemledere i Københavns Lufthavne

januar 2006 - januar 2006

**EnergiMidt, Konsulent**

Støtte til etablering af intern salgsuddannelse i 3 niveauer i samarbejde med HR og salgsafdelingen. Uddannelsen retter sig mod alle ikke-sælgende medarbejdere, der har frekvent kundekontakt.

januar 2006 - januar 2006

**Danmarks Statistik, Undervisning**

Inspirationsdag for interne undervisere med fokus på præsentationsmæssige tips og idéer, afprøvning af forskellige teknikker og debat om håndtering af specielle udvalgte undervisningssituationer.

januar 2006 - januar 2006

**DG Media, Organisationsudvikling**

Kickoff dag for hele virksomheden med etablering af workshops, der adresserede behov og muligheder for at øge ancienniteten på medarbejderne.

december 2005 - januar 2006

**Større dansk medievirksomhed, Rekruttering**

Search og Selection af CallCenterleder, CallCenterkoordinator og Projektleder til salgskampagner.

december 2005 - december 2005

**EDT, Organisationsudvikling**

Teambuilding for udviklingsafdelingen. Fokus på gruppens dynamik og kommunikation gennem JTI.

november 2005 - november 2005

**DLG - Dansk Landbrugs Grovareselskab, Undervisning**

Uddannelse af salgs og servicepersonale i progressiv kundeservice og håndtering af vanskelige samtaler.

november 2005 - november 2005

**HUR - Hovedstadens Udviklingsråd, Undervisning**

Uddannelse af ledere og specialister i coachingteknikker.

oktober 2005 - marts 2006

**Københavns Lufthavne, Undervisning**

Gennemførelse af 5 forløb med uddannelse og træning af ca. 60 ledere i coachingteknikker.

september 2005 - april 2006

**HUR - Hovedstadens Udviklingsråd, Organisationsudvikling**

Støtte til tværorganisatoriske teams og teamledere i forhold til etablering og optimering af samarbejde. Fokus på teamets dynamik og kommunikation gennem JTI. Generel ledertræning med fokus på projektlederrolle, motivation af projektdeltagere, kommunikation, målfastlæggelse og præsentationsteknik.

september 2005 - december 2005

**Transcom, Rekruttering**

Search & Selection på Country Account manager, Business manager, Outbound manager og Quality manager.

september 2005 - september 2005

**KMD, Coaching og Inspiration**

Inspiration og coaching til en række interne undervisere tilknyttet KMDs HR-afdeling

august 2005 - marts 2006

**Farvandsvæsenet, Organisationsudvikling**

Coaching og undervisning af ledere og medarbejdere i Kommunikation & Samarbejde, Motivation & Engagement samt forankring af Værdier. Støtte til identificering af kritiske processer og opstilling af mål og opfølgingsrutiner

juli 2005 - august 2005

**Viasat, Search & Selection**

Search af nøglemedarbejdere og ledere til telefonbaseret salgsafdeling.

juni 2005 - september 2005

**EnergiMidt, Mystery Shopping**

Planlægning, gennemførelse og afrapportering af gennemførte samtaler med fingerede kunde-problemstillinger til virksomhedens kundecenter. anbefaling og tilrettelæggelse af supplerende kompetenceudviklende tiltag - herunder 1-1 coaching af alle medarbejdere med udgangspunkt i den enkeltes potentialeområder.

juni 2005 - juni 2005

**Bang & Olufsen, Teambuilding**

Teambuilding for en kundesupportafdeling med udgangspunkt i coachende teknikker til optimal håndtering af forhandlere, kolleger og kunder.

maj 2005 - maj 2005

**HUR - Hovedstadens Udviklingsråd, Kursus i Coaching**

Åbent 2 dages kursus hos HUR for ledere og nøglemedarbejdere i coaching. Kurset er designet så det kommer omkring grundlæggende teoretiske forhold i coaching samt direkte praktiske modeller til coaching. Kurset bestod af 40% teori og 60% træning og øvelser i reflekterende grupper.

maj 2005 - maj 2005

**DFDS Seaways, Salgstræning**

Uddannelse af kundekonsulenter i kommunikation og salg - herunder håndtering af vanskelige kundesituationer. Uddannelsen var en kombination af teoretisk undervisning og øvelser i "ægte situationer".

maj 2005 -

**Eksternt CallCenter, Search & Select**

Rekruttering af CallCenterleder og Key Account ansvarlig til eksternt CallCenter. Rekruttering af Teamledere til virksomhedens driftssektioner.

april 2005 - november 2005

**Offentlig styrelse, IT-superbruger og -ambassadøruddannelse**

Opbygning af medarbejdergruppe af ESDH-piloter med støtte til kommunikation af projektbudskaber, afdækning og afhjælpning af organisatorisk modstand blandt kolleger og ikke mindst støtte til træning og uddannelse af kolleger og ledergruppe.

april 2005 - maj 2005

**Confex, Dirigent og foredragsholder**

Dirigent og foredragsholder ved en række af konferencer og seminarer for CallCenterledere og -medarbejdere.

april 2005 - april 2005

**KMD, Kursus i grundlæggende Projektledelse**

Uddannelse af interne projektledere i supportafdeling. Fokus på etablering af projekter, sammensætning af projektgrupper, målsætning, kommunikation, motivation/coaching og håndtering af interessenter. Særlig vinkel på projektledelse contra linieledelse og affødte problemstillinger og dilemmaer.

april 2005 -

**HUR - Hovedstadens Udviklingsråd, Organisationsudvikling**

Støtte til etablering af teams i en matrixstruktur med udgangspunkt i ledertræning og etablering af virtuelle teams med styrkelse af teamspirit og forankring af mål og opgaver på de enkelte teammedlemmer.

marts 2005 - april 2005

**EnergiMidt, Kursus i Præsentationsteknik**

Kursus i præsentationsteknik for elinspektører hos EnergiMidt

marts 2005 - marts 2005

**EnergiMidt, Teambuilding**

Teambuildingforløb for nyetableret Bredbåndsafdeling i EnergiMidt med såvel eksisterende EnergiMidtmedarbejdere som nyansatte. Udgangspunkt i MBTI.

januar 2005 - juni 2005

**EnergiMidt, Implementering af Værdier og kundeorienteret adfærd**

Videreførelse af igangsat projekt i virksomheden, hvor samtlige 400 medarbejdere fra kantine over lager til teknikere og sælgere skulle opnå et fælles højt niveau for bedre kundeforståelse kombineret med individuelt tilrettelagte programmer for den enkelte afdeling.

december 2004 - januar 2005

**Viasat, Search & Rekruttering**

Search og rekruttering af CallCenter Manager med ansvar for interne og outsourcete kundefunktioner

november 2004 - november 2004

**Kommune, Organisationsudvikling**

Tilrettelæggelse og gennemførelse af konferencedag for stabsfunktionerne med henblik på identificering og implementering af fælles værdisæt (leveregler) med tilhørende positiv adfærd.

september 2004 - januar 2005

**EnergiMidt, Organisationsudvikling**

Analyse, design og gennemførelse af intern Ambassadøruddannelse med henblik på at øge organisationens fokus på kundeorienteret adfærd i alle afdelinger og funktioner. Udvikling af fælles moduler samt afdelingstilpassede moduler til uddannelsen.

september 2004 - september 2004

**EnergiMidt, Undervisning - Coaching**

Gennemførelse af Coachinguddannelse med efterfølgende "Coach the Coach" for supervisorer i Kundecenteret.

september 2004 - september 2004

**Forlagsvirksomhed, Rekruttering**

Search og rekruttering af Funktionschef til markedsorganisation i større dansk forlagsvirksomhed.

juli 2004 - september 2004

**Dansk Olieselskab, Analyse & Rådgivning**

Analyse af virksomhedens CallCentre med fokus på teknologi, processer, kompetencer og organisation. Analyse af fremtidig markedssituation samt inputgiver til fremtidig strategi og specificering af taktiske/operationelle forandringsforslag.

juni 2004 - juni 2004

**NOVO, Teambuilding**

Gennemførelse af MBTI baseret udendørs teambuildingsforløb for projektgruppe i NOVO Nordisk

juni 2004 - juni 2004

**Unicon Beton, Peptalk**

3 timers inspirationsindlæg omkring service og kommunikation til alle kunderettede medarbejdere i Unicons organisation i Norden

maj 2004 - juni 2004

**Energisektor, Undervisning & Coaching**

Udarbejdelse og gennemførelse af program for uddannelse og coaching af interne coaches i Kundecenteret i stort dansk energiselskab.

maj 2004 - maj 2004

**Energisektor, Undervisning**

Uddannelse af kundeservicemedarbejdere i professionel håndtering af vanskelige samtaler med kunder, der klager.

maj 2004 - maj 2004

**Energisektor, Undervisning**

Uddannelse af installatører og montører i at rådgive kunder med højere grad af mersalg for øje.

maj 2004 - maj 2004

**Offentlig sektor, Undervisning**

2 dages kursusforløb i coaching med linieledere fra forskellige områder i organisationen.

april 2004 - april 2004

**DFDS, Undervisning & Coaching**

Uddannelse og træning af interne Coaches i Billetbestilling og Booking i Norge, Sverige og Danmark.

april 2004 - april 2004

**Internet udbyder, Rådgivning**

Sparring og rådgivning i forbindelse med udarbejdelse af strategi for outsourcing af CallCenter funktion

april 2004 -

**HUR - Hovedstadens Udviklingsråd, Organisationsudvikling**

Støtte til etablering af teams i en matrixstruktur med udgangspunkt i ledertræning og etablering af virtuelle teams med styrkelse af teamspirit og forankring af mål og opgaver på de enkelte teammedlemmer.

marts 2004 - april 2004

**EnergiMidt, Organisationsudvikling**

Gennemførelse af tværorganisatorisk program for implementering af fælles værdisæt i organisation med 280 medarbejdere.

marts 2004 - marts 2004

**Kommune, Teambuilding**

Gennemførelse af teamudviklingsdag via MBTI for lederne af den kommunale tandpleje.

februar 2004 - april 2004

**Ministerium, Undervisning**

Uddannelse og træning af medarbejdere i IT Helpdesk i professionel kommunikation og håndtering af vanskelige samtaler.

januar 2004 - januar 2004

**EnergiMidt, Undervisning**

Undervisning og træning af energirådgivere i professionel kundeservice og salgsteknik

januar 2004 -

**Offentlig sektor, Personlig Coach**

Coaching af linieleder i CallCenter Management

december 2003 - februar 2004

**Ministerium, Analyse & rådgivning**

Analyse og rådgivning i forbindelse med udarbejdelse af teknisk kravspecifikation ved udskiftning af teknologisk platform til decentralt CallCenter

december 2003 - februar 2004

**Industrisektoren, Search & Selection**

Rekruttering af Key Account Manager til Løsningssalg indenfor tele- og datanetværk

november 2003 - december 2003

**EnergiMidt, Undervisning**

Uddannelse og træning af energirådgivere i mere salgsorienteret adfærd gennem rådgivningsarbejdet.

november 2003 - november 2003

**Offentlig sektor, Undervisning**

Undervisning og træning af medarbejdere i Professionel kundbetjening og klagehåndtering.

oktober 2003 - november 2003

**DFDS, Undervisning**

Kursus i professionel kundebetjening og kommunikation samt træning af medarbejdere i progressiv klagebehandling

oktober 2003 - november 2003

**Confex, Dirigent**

Seminar omkring optimal klagehåndtering i kunderettede funktioner

oktober 2003 - november 2003

**DSB S-tog, Internt seminar**

Sparring med ledelse og medarbejdere omkring optimering af serviceniveau og kommunikation.

oktober 2003 - oktober 2003

**Offentlig sektor, Search & Selection**

Rekruttering af to CallCenterledere til KundeCenter

oktober 2003 - oktober 2003

**Offentlig sektor, Teambuilding**

Teamudvikling gennem MBTI med en afdeling

august 2003 - oktober 2003

**EnergiMidt, Undervisning**

Teambuilding samt undervisning og coaching i Progressiv servicekultur i virksomhedens KundeCenter.

MBTI anvendt som platform for udvikling og forankring af bedre teamforståelse blandt medarbejdere fra forskellige dele af organisationen, som sammenbringes til et stort team. Uddannelse og coaching i områder som kundeforståelse, kommunikation og spørgeteknik.

februar 2003 - april 2003

***S:E:B, Undervisning***

Uddannelse af Kundecenterets ledere i salgsledelse og CallCenter management. Uddannelse og træning af kundeservicemedarbejdere i at opfange købssignaler og øge salgsadfærden.

december 2002 - maj 2003

***Energisektoren, Undervisning***

Undervisning af Kundecentermedarbejdere i kommunikation, kundeservice og værdier.

november 2002 - april 2003

***Finanssektoren, Proces og management rådgivning***

Gennemgang af optimeringspotentialer i Finansielt KundeCenter med udarbejdelse af katalog for optimeringsprojekter

november 2002 - november 2002

***DFDS, Undervisning***

Undervisning af frontlinie medarbejdere i Kundeservice og salg samt undervisning af trænere i coaching af frontlinie medarbejdere

november 2002 - november 2002

***Confex Danmark, Undervisning***

Undervisning i generel ledelse for nye og kommende ledere. Åbent kursus arrangeret af Confex Danmark.

oktober 2002 - februar 2003

***Revisions- og konsulentvirksomhed, Rådgivning***

oktober 2002 - oktober 2002

***Ejendomsadministration, Foredrag***

Foredrag om personlig effektivitet til virksomhedens medarbejdere

september 2002 - september 2002

***CBB Mobil, Rekruttering***

Rekruttering af Kundecenterchef og Kundecentermedarbejdere

september 2002 - september 2002

***Offentlig sektor, Uddannelse***

Uddannelse af mellemledere i Progressiv Kommunikation og Coaching af frontliniemedarbejdere.

august 2002 - september 2002

***Større dansk teleselskab, Rekruttering***

Rekruttering af projektleder og kundeloyalitetschef

juli 2002 - august 2002

***Industrivirksomhed, Search & Selction***

Search af nøglemedarbejdere til salgsorganisationen.

maj 2002 - januar 2003

***Finanssektoren, Rådgivning***

Optimering af Insourcing forløb.

januar 2002 - april 2002

***Offentlig sektor, Search & Selection***

Udvælgelse af ny Supervisor til Kundecenteret.

december 2001 - november 2002

**DFDS, Uddannelse**

Uddannelse og coaching af frontliniemedarbejdere i salg og kommunikation.  
Uddannelse og træning af ledere og medarbejdere i coachingteknikker.

november 2001 - november 2002

**Confex Danmark, Undervisning**

Undervisning af nye og potentielle ledere i Generelle Ledelsesdiscipliner

oktober 2001 - oktober 2001

**Industrisektoren, Undervisning**

Uddannelse i Progressiv Kommunikation og Kundeservice

juni 2001 - juni 2001

**Industrisektoren, Undervisning**

Teambuilding af international serviceorganisation

januar 2001 - november 2002

**Bang & Olufsen, Rådgivning & Uddannelse**

Analyse af behov til International Kundeservice funktion. Udarbejdelse af simuleringsmodel til etablering af CallCenter, kravspecifikation til tele- og IT systemer. Fastlæggelse af profiler på medarbejdere og ledere. Uddannelse og træning af medarbejdere.

januar 2001 - april 2002

**Telia Telecom, Rådgivning**

Gennemførelse af benchmarking projekt hos outsourcingpartner. Projektledelse af in- og outsourcing projekt. Uddannelse og træning. Rekruttering af CallCenter ledere.

januar 2001 - april 2001

**CBB Mobil, Rekruttering & Undervisning**

Search af Salgs- og Kundeservicechef. Uddannelse i Kommunikation og Salg til frontlinie medarbejdere

oktober 2000 - april 2002

**ProffCom Danmark A/S, Rådgivning & Uddannelse**

Uddannelse og træning af medarbejdere i salg og kommunikation. Uddannelse af ledere i generel ledelse og coaching. Uddannelse i teambuilding og forretningsforståelse. Etablering og udrulning af værdier og adfærdsregler. Rekruttering af leder.

oktober 2000 - december 2001

**Telesektoren, Rådgivning & Uddannelse**

Rådgivning i forbindelse med outsourcing af kundeservicefunktionen

juli 2000 - september 2000

**Basisbank, Rådgivning og Uddannelse**

Rådgivning omkring kundekontakt ved implementering af nyt bankkoncept i Danmark.  
Uddannelse og coaching af bankrådgivere. Opbygning af CallCenter manual. Lederudvikling.

juni 2000 - oktober 2000

**Orange (Mobilix), Uddannelse**

Uddannelse og træning af supervisorer i coaching af frontliniemedarbejdere.

juni 2000 - juli 2000

**Canal Digital, Uddannelse**

Uddannelse og træning af frontliniemedarbejdere i Kommunikation og Salg

april 2000 - juni 2000

**Saxo Bank (Midas), Rekruttering & Undervisning**

Rådgivning i forbindelse med etablering af outbound funktion. Search & Rekruttering af Afdelingsleder til outbound funktion. Uddannelse af medarbejdere i Progressiv Kommunikation og Salg

februar 2000 - juni 2000

**Politiken & Ekstra Bladet, Uddannelse**

Uddannelse af supervisorer i Grundlæggende Ledelse og Coaching.

februar 2000 - februar 2000

**Forsikringselskab, Search**

Search efter CallCenterdirektør til nystartet forsikringselskab

november 1999 - marts 2000

**Telesektoren, Rådgivning & Uddannelse**

Optimering af processer i telemarketingafdeling. Rekruttering af Telemarketingchef. Lederuddannelse til mellemledere. Kursus i coaching til mellemledere.