

Lebenslauf



Mag. phil. Ulrike Gmachi-Fischer

Geschäftsführerin KUBE!!
Kundenbeziehungsberatung, Training & Coaching

Geburtsdatum/Ort 29.05.1966/Linz

Staatsangehörigkeit Österreich

Beruflicher Werdegang

seit 2007 **KUBE!! – Kundenbeziehungsberatung, Training & Coaching**; Wien
Geschäftsführerin

2004-2007 **Hutchison 3G Austria**; Wien

Complaint Manager - verantwortlich für die strategischen Zielsetzungen hinsichtlich Kundenbeschwerden und Reklamationen an den Kundenschnittstellen; Schnittstelle zu und Lobbying bei Konsumentenschutzorganisationen; kontinuierliche Prozessoptimierung; Eskalationsmanagement; Krisenkommunikation; Kundenschreibenmanagement; in-house Trainerin; Retention; Infomanagement

2002-2004 **Telekom Austria**; Wien

Leitung Kampagnenmanagement im Bereich Customer Service – verantwortlich für die Abstimmung aller Unternehmensaktivitäten mit Customer Service Prozessen

2002 **Telekom Austria**; Wien

Leitung End to End Prozessmanagement

2001-2002 **Jet2Web Internet Services GmbH**; Wien

Leiterin der Gruppe Prozessmanagement – verantwortlich für alle Customer Service Prozesse von Internet Produkten & Aktionen; Qualitätsmanagement

2000-2001 **Ad.Center.net** (Tochter von ActiveAgent); Wien

Leiterin des Kreativteams

1999-2000 **Wiener Integrationsfonds**; Wien

Mitarbeiterin in den Bereichen Information, Kommunikation, Öffentlichkeitsarbeit

1998-1999 **Klasan Werbeagentur GmbH**, Wien

Freiberufliche Texterin

1996-1998 **YAR Communications, Inc.**, New York

Übersetzungen, Copywriting, kulturelle Verträglichkeitsprüfungen und Adaptionen

1995-1996 **Rockefeller Housing Project**, New York

Gründung und Organisation einer Elterninitiative für geförderte Kleinkindbetreuung

Spezielle Skills

- Umfangreiches Know-how und Praxiserfahrung in den Bereichen Beschwerdeprävention und -management, Qualitätsmanagement, Prozessmanagement, Customer Service, Call Center, Customer Relationship Management, Corporate Wording, Lobbying;
- Praxiserfahrungen in Österreich, Deutschland und den USA
- Ausgezeichnete psychologische Grundkenntnisse, ZRM®, Coaching, NLP, Mentoring, Kommunikationsberatung, Konflikt- und Krisenkommunikation, Beschwerdekommunikation, Kundenorientierung, Affektregulation;

Lebenslauf

Ausbildungen

2016 Coach Akademie Schweiz, Rebstein/St. Gallen
Ausbildung zum Systemischen Coach & Beraterin nach dem St. Galler Coaching Modell®

2014 Komunariko GmbH, Salzburg
Ressourcenorientiertes Coaching nach dem Zürcher Ressourcen Modell® (ZRM®)

2013 Komunariko GmbH, Salzburg
ZRM Train-the-Trainer: Team-Motto-Ziele

2013 ISMZ Institut für Selbstmanagement und Motivation, Zürich
Zertifizierung zur ZRM® (Zürcher Ressourcen Modell®) Trainerin

2012 aha:Konferenz, Wien
Teilnahme an der [aha:] -Konferenz: Lernen gestaltet Zukunft

2012 IBG Innovatives Betriebliches Gesundheitsmanagement, Wien
Gesundes Führen: Rolle und Verantwortung von Führungskräften für Produktivität und Gesundheit

2012 Komunariko GmbH, Salzburg
ZRM Bildkartei und Motto-Ziele, „Wie Ziele laufen lernen“

2012 WIFI Wien
Trainerkongress 2012: Lebendiges Lernen und Trainieren

2012 WIFI Wien
Interne Trainerausbildung – gehirngerechte Trainingsgestaltung - BTK

2011 WIFI Wien
Interne Trainerausbildung – Flipx mit Comiczeichnen beleben - PK

2011 WIFI Wien
Interne Trainerausbildung – Highlightseminar – So lernt unser Gehirn (am besten)

2009 Arno Fischbacher, Mondsee
Die Macht der Stimme: Voice Awareness© in schwierigen Situationen

2007 Prof. Dr. Friedemann Schulz von Thun, Wien
Störungen und Klärungen, Beratung und Mediation mit dem Inneren Team

2001 Donauuniversität Krems
Ausbildung zum Certified Process Manager

1997/1998 New York University Kurs zum Thema „Copywriting in the New Media“, New York

1996 Universität Salzburg Graduierung zur Magistra der Philosophie, Salzburg

1996 New York University Diplomarbeit zum Thema „Am Schnittpunkt von Medien und interpersoneller Kommunikation. Dargestellt am Beispiel der politischen Kommunikation.“
1998-1994 Universität Salzburg Studium der Publizistik- und Kommunikationswissenschaft

1993 Transform Managementtraining, Zell an der Pram
Neurolinguistisches Programmieren (NLP) im Management

1981-1986 Höhere Bundeslehranstalt für Fremdenverkehrsberufe in Bad Ischl