



BIRGIT BECKER



birgit.becker@impulse-experten.de

0171-9971664

// Qualifikationen

- Qualitätsmanagerin (ServiceQualität Deutschland)
- Auditorin nach DIN EN ISO 19011
(Total Quality Management)
- Wirtschaftsmediatorin (IHK)
- KVP-Coach (kontinuierliche Verbesserung)
- Ausbildung zur Tourismuskaufrfrau (IHK)
- Design Thinking (Deutsche Gesellschaft für Qualität)
- Visualisierung (Bikablo)
- Zertifizierte Live Online Trainerin (TÜV):
E-Learning, Blended-Learning, Moderation digitaler
Konferenzformate

// Berufliche Tätigkeiten

Seit 2016

selbstständige Beraterin für Dienstleistungs- und
Qualitätsmanagement

- Botschafterin Qualität kompakt. Die Qualitätsinitiative für
den Tourismus in Hessen
- Selbständige Fachberaterin für Service Qualität und
Dienstleistungsmanagement
- Akkreditierte Dozentin und Beraterin für ServiceQualität
Deutschland

Bis 2015

Leiterin Qualitätsmanagement Service-Reisen Giessen

Bis 2008

Leiterin Länderabteilung Service-Reisen Giessen
Kundenbetreuung, Key-Account Management, Einkauf und
Vertrieb

Bis 2001

Expedientin in der Tourismuswirtschaft

// Kompetenzfelder

- Service-Qualität
- Kundenerlebnismangement
- KVP (kontinuierliche Verbesserung)
- Einzel- und Abteilungscoaching für den
POS (Point of Sales)
- Feedback- und Bewertungsmanagement
(Portale, Social Media)
- Organisationsentwicklung
- Qualitätsmanagement und Audits
- Konfliktmanagement
- Mystery Checks