



**BIRGIT BECKER**



[birgit.becker@impulse-experten.de](mailto: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 Tourismuskauffrau (IHK)
- Zertifizierte Live Online Trainerin (TÜV)
- Zertifizierte Hybrid Trainerin (MindSystems)
- Corporate Learning Professional (MindSystems)

#### // Berufliche Tätigkeiten

Seit 2020

Freiberufliche Expertin bei  
Impulse – Die Kommunikationsexperten GbR

Seit 2016

selbstständige Beraterin für Dienstleistungs- und  
Qualitätsmanagement  
Trainerin onsite|online|hybrid  
Akkreditierte Dozentin für ServiceQualität Deutschland  
Corporate Learning Professional

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
- Mitarbeitendenloyalisierung
- Führungskräfteentwicklung
- Lernerlebnis-Management auf Basis von Unternehmenszielen
- KVP (kontinuierliche Verbesserung)
- Feedback- und Bewertungsmanagement (Portale, Social Media)
- Organisationsentwicklung
- Qualitätsmanagement/ Audits