

Beratung

Audit & Assessment

Qualifizierung

Content

Qualitäts- und Prozessmanagement, Excellence & Customer Experience

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| Rollen | <ul style="list-style-type: none"> ○ Lösungsentwickler ○ Ideen & Impulsgeber ○ Brückenbauer ○ Kompetenzentwickler | <ul style="list-style-type: none"> ○ Beobachter ○ Begutachter ○ Potenzialgeber | <ul style="list-style-type: none"> ○ Befähiger ○ Begleiter & Coach ○ Wissensvermittler | <ul style="list-style-type: none"> ○ Autor und Redakteur ○ Informationsbeschaffer ○ Meinungsmacher für die Praxis |
| Meine Kunden | <ul style="list-style-type: none"> ○ Finanzdienstleister ○ Dienstleister B2C & B2B ○ Firmen mit Einführung/Umstellung ISO 9001:2015 | <ul style="list-style-type: none"> ○ Finanzdienstleistungen ○ ISO 9001:2015 & Service Excellence | <ul style="list-style-type: none"> ○ Geschäftsführung und Führungskräfte ○ Fachkräfte Qualität und Kundenservice | <ul style="list-style-type: none"> ○ Verlage und Medien ○ (interne) Unternehmenskommunikation ○ Presse |
| Portfolio | <ul style="list-style-type: none"> ○ Digitale Transformation ○ Business-Effizienz ○ Einführung und Weiterentwicklung QM-Systeme (u.a. ISO 9001:2015) ○ Ideen- und Innovationsmanagement ○ Interimsmanagement | <ul style="list-style-type: none"> ○ Interne Audits ○ Lieferantenaudits ○ Externe Audits ○ Mystery Audits ○ Kundenrevision ○ Alternative Auditverfahren | <ul style="list-style-type: none"> ○ Führungskräfteentwicklung ○ Schulungen (Inhouse) ○ (Impuls-)Vorträge ○ Coaching ○ Trainings, u.a. für ISO 9001:2015, interne Audits | <ul style="list-style-type: none"> ○ Artikel in Printmedien und Blogs ○ Buchautor ○ Webinare, Online-Seminare, Apps, eLearnings |
| Präsenz vor Ort (D - A - CH) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| On Demand (Telefon, Video, Online, Mobile) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Referenzen & Partner



Deutsche Bank



BUSINESS PERFORMANCE ACADEMY®



Christian Ziebe

freiberuflicher Berater, Auditor und Trainer



Schwerpunkte

- Langjährige Erfahrung in der Einführung und Weiterentwicklung von Managementsystemen (Qualität und Customer Experience)
- Beratung, Training und Coaching zur Optimierung von Prozessen, Kundenerlebnissen und internen Zusammenarbeit
- Sprachen: Deutsch, Englisch (gut)

Branchen

- Banken und Versicherungen
- Finanzdienstleister
- Dienstleister branchenübergreifend
- Produktbegleitende Dienstleistungen

Bisherige Tätigkeiten

- **ING-DiBa AG (3 Jahre):**
 - Ressortleiter Customer Experience Management (CEM): Neuausrichtung und Leitung des Ressorts (zuvor Qualitäts- und Beschwerdemanagement)
- **Deutsche Bank Privat- und Geschäftskunden AG (12 Jahre):**
 - Teamleiter Prozessmanagement: Handling von Prozessstörungen und -optimierungen
 - Projektsteuerung von laufenden QM-Projekten, z.B. Aufbau und Weiterentwicklung einer „Kundenrevision“, Einführung einer bundesweiten e-Learning-Plattform, Optimierung des Beschwerdemanagements unter Anwendung von Six Sigma und Excellence-Methoden
 - Qualitätsmanagement-Beauftragter diverser Abteilungen
- **Frankfurter Sparkasse (6 Jahre):**
 - Wertpapierberatung und Vertriebsunterstützung
- **Externer Qualitätsauditor DQS (8 Jahre) und „gut beraten“:** ISO 9001 und Excellence, derzeit im Einsatz in Unternehmen 100-1.500 Mitarbeiter

Qualifikationen

- Six Sigma Black Belt
- IQBBA® Certified Foundation Level Business Analyst
- QMS Auditor / Lead Auditor IRCA
- Diplom Qualitätsmanager für Dienstleister
- European Quality Award-Assessor

Verbandstätigkeiten

Deutsche Gesellschaft für Qualität, DGQ e.V.:

- Regionalkreisleiter Frankfurt am Main
- Leitung Fachkreis QM in der Dienstleistung

Kontakt: Telefon 0162 9088769 www.QM-Frankfurt.de

E-Mail: christian.ziebe@gmx.de **Anschrift:** Steinritzstr.19, 60437 Frankfurt am Main

