



## Trainerprofil – Heike Jahnel –

- Jahrgang: 1969
- Studium: Tourismus
- Abschluss: Tourismusfachwirtin

**„Alle Bildung beginnt mit der Neugierde.“**  
Peter Bieri, Schweizer Autor und Philosoph

### Berufliche Praxis

- Seit 17 Jahren Angestellte der Deutschen Lufthansa AG (verschiedene Abteilungen)
- Seit 10 Jahren freiberufliche Trainerin, Beraterin, Coach
- 3 Jahre Projektentwicklung
- Prüferin der IHK

### Weiterbildungen

- Trainerqualifikation Deutsche Lufthansa AG
- AEVO
- Structogram
- DISC – persolog GmbH Persönlichkeitsentwicklung
- Lead Bausteine Deutsche Lufthansa AG
- Kommunikationsbausteine Deutsche Lufthansa AG
- Studium der Psychologie

### Beratungs- und Seminarschwerpunkte

- Management-/ Führungskräfte Training
- Vertrieb und Kundenkommunikation
- Kundenbindung / Reklamationsmanagement / Deeskalationsmanagement
- Team Coaching / Teamentwicklung / Teamführung
- Changemanagement
- Train the Trainer
- Effiziente Arbeitsorganisation / Delegation
- Moderations- / Präsentationstechnik

### Branchenerfahrung

- Luftfahrt
- Verkehrsunternehmen
- Öffentlicher Dienst
- Gesundheit und Soziales
- Produktion

### Referenzen

- Deutsche Lufthansa AG
- WBS Training AG
- Berliner Wasserbetriebe / Berliner Verkehrsbetriebe
- Kommunales Bildungswerk e.V.
- FBB TXL / BER SXF
- Berlin Partner für Wirtschaft und Technologie GmbH
- Linamar Powertrain GmbH

info@handeljetzt.com

Düsseldorf: 0211 20 54 1900 | Berlin: 030 809 332 840 | Leipzig: 0341 415 850 60 | München: 089 414 173 400  
handeljetzt.com GmbH | Monschauer Straße 12 | 40549 Düsseldorf