



CustomerProject.de - Modernes Projekt- &
Personalmanagement

Executive Search

**Projektmanagement &
Customer Support**

www.customerproject.de

Über uns



Lena Gorgiev ist seit Jahren ein erfahrener Profi, wenn es um kundenorientierte Dienstleistung geht.

Als Kooperationspartner eines international t\$\$tigen Consulting Unternehmens hat sie zahlreiche Projekte erfolgreich umgesetzt. Dabei greift sie auf die Unterst\$\$tzung erfahrener Interimsprofis und Projektmanager zur\$\$ck.

Lena Gorgiev stellt im Dienstleistungsumfeld den Kunden und seine Bed\$\$rfnisse ins Zentrum der Unternehmensstrategie.

So wurde auf Basis eigener Erfahrungen sowie durch den intensiven Austausch mit Interim Managern und Kunden ein neues und transparentes Gesch\$\$ftsmodell entwickelt. In dieser Form ist es bisher einmalig am deutschen Markt und erf\$\$hrt eine gro\$\$e Resonanz.

Inhaberin, Projektmanagerin und Coach
Customer Project - Modernes Projekt- und Informationsmanagement

K\$\$ln

Project Assistant
Paul Rosen & Corp., Inc.

New York

Human Resources Assistant
Litvack & Penn Consulting

New York



FOM Hochschule f\$\$r Oekonomie & Management
Human Resources Management, Master of Science

K\$\$ln



Hochschule Fresenius K\$\$ln
Wirtschaftspsychologie, Bachelor of Science
Personalpsychologie, Organisationspsychologie, Projektmanagement

K\$\$ln



Manhattanville College
Business Law

New York

Wie wir arbeiten



EXECUTIVE SEARCH



Executive Search ist seit vielen Jahren unsere Passion. Wir übernehmen für Sie die Suche nach qualifizierten Führungskräften aus Deutschland und Osteuropa. Unser langjähriges, persönliches Netzwerk zu wichtigen Persönlichkeiten aus Wirtschaft und Gesellschaft sowie unsere Kooperation zu unserem osteuropäischen Partnerbüro verschaffen uns hierbei enorme Vorteile. Dadurch punkten wir mit schneller und passgenauer Besetzung Ihrer freien Vakanzen.

Für diese Leistung bezahlen Sie bei uns faire 25 % des Bruttojahresgehalts der zu besetzenden Vakanz.

Falls erwünscht können Sie optional Leistungen wie z. B. standardisierte Testverfahren wie Leistungs- und/oder Persönlichkeitsdiagnostik unter der Leitung eines Psychologen hinzubuchen.

In unserem **Executive Search** erstellen wir für Sie präzise, detaillierte Anforderungsprofile (Fachkompetenzen, Soft Skills, Führungskompetenzen, etc.) der zu besetzenden Position, welche die Basis des gesamten Recruitingprozesses darstellt. Wir identifizieren potenzielle Kandidaten anhand verschiedener Recruitmentmethoden (Direktansprache, Stellenanzeigen, unser Netzwerk, etc.), analysieren Bewerbungsunterlagen systematisch und zielgerichtet, führen Interviews diskret und persönlich durch und setzen auf Wunsch standardisierte Testverfahren wie Leistungs- und / oder Persönlichkeitsdiagnostik) unter Leitung eines Psychologen durch, bevor wir die vorselektierten Kandidaten bei Ihnen vorstellen.

Wie wir arbeiten



EXECUTIVE
SEARCH

Unsere Devise: Ein Unternehmen kann nur mit den richtigen Mitarbeitern langfristig erfolgreich sein!

Qualifizierte, zuverlässige und motivierte Mitarbeiter sind das Herzstück eines jeden Unternehmens. Die Vermittlung von Mitarbeitern auf passende Vakanzen ist unser tägliches Geschäft. In langjähriger Erfahrung haben wir uns auf den Executive Search spezialisiert.

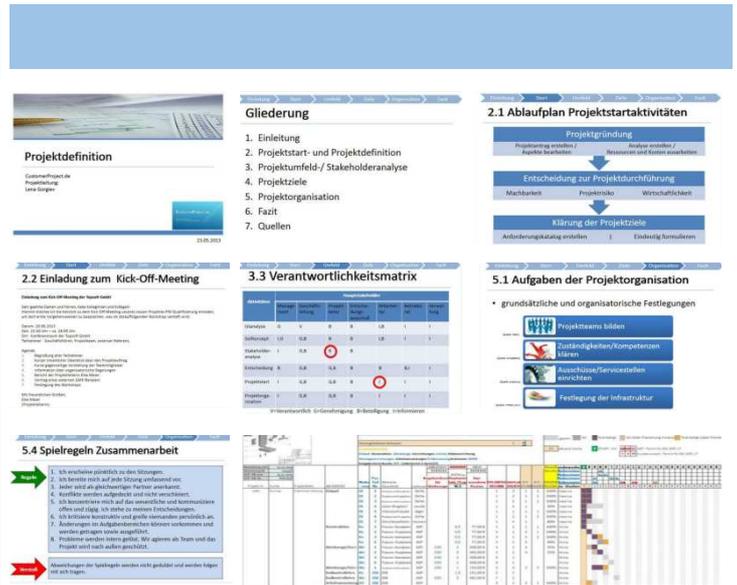
Personalbeschaffung ist mehr als Datenbankrecherche!

Personalberatung muß dem Kunden vor allem einen Mehrwert bieten, der die Honorare i.H.v 20% bis 35% des Bruttojahresgehaltes des neuen Mitarbeiters rechtfertigt. Dieser Mehrwert darf sich nicht ausschließlich in einer Datenbank mit Profilen, dem Abgleich der Qualifikationen der Kandidaten aus eben dieser Datenbank und Koordination von Terminen erschöpfen. Das ist kein Mehrwert! Denn so eine „Lösung“ ließe sich inzwischen ziemlich gut mit den oben erwähnten externen Datenbanken (Profilportalen) und einer studentischen Aushilfskraft für einen Bruchteil des Beraterhonorars herbeiführen.

Ein guter Personalberater verdient sein Honorar mit der Fähigkeit, passive und aktive Kandidaten abseits von Profil-Datenbanken zu lokalisieren und auf adäquate Art und Weise anzusprechen. Er prüft ihre fachliche Eignung und ihre persönliche Motivation und begeistert sie anschließend für die Vakanz seines Kunden. Eine Datenbanksuche kann hierbei höchstens als Teilelement der Lösung dienen. Als DER Kern der Dienstleistung einer Personalberatung kann und darf sie heute nicht mehr herhalten. UND DAS TUN WIR NOCH PERSÖNLICH ! JEDER KANDIDAT WIRD VON FRAU GORGIEV PERSÖNLICH AUF EIGNUNG HINTERFRAGT.

Besonders im Bereich der Fach- und Führungskräfte wird es für Unternehmen zunehmend schwieriger, qualifiziertes Personal zu finden. Wir unterstützen Sie professionell bei der Personalsuche in Deutschland und Osteuropa im Speziellen Polen und Ukraine. Um dies professionell umsetzen zu können arbeiten wir eng mit unserem erfahrenen Recruiting Partnerunternehmen **idea** HR SOLUTIONS *passion for people* (ideahr.com.pl) aus Polen zusammen.

Wie wir arbeiten

Gliederung

1. Einleitung
2. Projektstart- und Projektdefinition
3. Projektfeld-/ Stakeholderanalyse
4. Projektziele
5. Projektorganisation
6. Fazit
7. Quellen

2.1 Ablaufplan Projektstartaktivitäten

Projektgründung
 Projektziele definieren / Analyse erstellen / Applikation definieren / Ressourcen und Budget zuordnen
 Entscheidung zur Projektdurchführung
 Machbarkeit Projektziele Wirtschaftlichkeit
 Klärung der Projektziele
 Anforderungskatalog erstellen Eindeutig formulieren

3.3 Verantwortlichkeitsmatrix

	1	2	3	4	5	6	7
Projektleiter	1	1	1	1	1	1	1
Projektsponsor	1	1	1	1	1	1	1
Projektschlichter	1	1	1	1	1	1	1
Projektschlichter	1	1	1	1	1	1	1
Projektschlichter	1	1	1	1	1	1	1
Projektschlichter	1	1	1	1	1	1	1
Projektschlichter	1	1	1	1	1	1	1
Projektschlichter	1	1	1	1	1	1	1

5.1 Aufgaben der Projektorganisation

- grundsätzliche und organisatorische Festlegungen
- Projektziele definieren
- Verantwortlichkeiten/Kompetenzen festlegen
- Ausschüsse/Servicestellen einrichten
- Festlegung der Infrastruktur

5.4 Spielregeln Zusammenarbeit

1. Ich wünsche persönlich zu den Sitzungen.
2. Ich binette mich auf jede Sitzung voran und vor jeder Sitzung zu jeder Sitzung voran.
3. Konflikte werden gelöst und nicht verschoben.
4. Ich binette mich auf das persönliche und kommunikative Umfeld und löse, ich löse zu meinen Entscheidungen.
5. Ich binette mich auf das persönliche und kommunikative Umfeld und löse, ich löse zu meinen Entscheidungen.
6. Ich binette mich auf das persönliche und kommunikative Umfeld und löse, ich löse zu meinen Entscheidungen.
7. Änderungen in Aufgabenbereichen können vorkommen und werden entgegen meine erwartet.
8. Probleme werden intern gelöst. Wir gehen als Team und das Projekt wird nach außen geschickt.

Abweichungen der Spielregeln werden nicht gebührend und werden folgen mit sich tragen.

Mit der Auslagerung des **Projektmanagement** und **Customer Support** erhalten Sie messbare Ergebnisse, Frustbefreiung und Verkaufserfolge, die sich sehen lassen können. Sie haben mehr Zeit für das Wesentliche und müssen sich nicht selbst um die Administration, die Projektierung und den Customer Support kümmern.

Wir treten in Ihrem Namen, mit Ihrer Identität und mit Ihrer Qualifikation auf. Der Name "CustomerProject" tritt nach außen niemals in Erscheinung. **Jede Wette: Sie werden sich nach kürzester Zeit fragen, warum sie nicht schon immer mit uns Neuprojekte abgewickelt haben.**

Wir arbeiten rein aus unserem Office aus. Dadurch entstehen Ihnen keine teuren Spesen- oder Reisekosten. Nur wenn Sie es explizit wünschen, begleiten wir Sie zu Ihrem Kunden oder besuchen Sie vor Ort. Die Vergangenheit hat jedoch gezeigt, dass dies im Zeitalter von Internet und neuer Kommunikationsmedien nicht erforderlich ist.

Unsere Maxime: Alles muss einfach sein. Darum gibt es bei uns auch kein verzwicktes Vertragswerk. Bei uns investieren Sie in Ihr komplettes, funktionierendes Projekt- & Customer Supportbüro 3.500 € pro Monat! **Keine versteckten Kosten, kein Firlefanz.**

Ob Einzelunternehmer oder Konzern, die Dienstleistung von Customer - Project lässt sich für unsere Kunden mehr als nur rechnen.

Zusatzleistungen können Sie je nach Ihren Bedürfnissen hinzuwählen oder auch nicht. **Die Kündigungsfrist ist fair mit 4 Wochen bemessen .**

Unser Leistungen



Wir sind proaktiv, freundlich, verbindlich und sehr gut organisiert !

Wir sind IHR externer Projektmanager, Customer Support und Coach !

Unser Ziel: Zufriedene Kunden und zufriedene Mitarbeiter !

Wir übernehmen nahezu alle Aufgaben des **Projektmanagements**. Dabei sind wir die Schnittstelle zwischen Ihren Fachabteilungen und Ihren Kunden. Vom Auftragseingang über die Erstellung von Termin- und Projektplänen, der Projektüberwachung und proaktiver Projektkommunikation

Bei uns sind Ihre Projekte in guten und kompetenten Händen !

Auch im Bereich des **Customer Supports - Verkauf & Auftragsabwicklung** stehen wir Ihnen zur Seite. Gerade bei saisonalen Auftragsspitzen, in Urlaubszeiten oder unerwartet kurzfristigen Auftragseingängen (z.B. Tendergeschäften) fehlt es oftmals an Personalressourcen. Unsere geschulten Fachkräfte stehen Ihnen kompetent zur Seite !

Unser Coaching rundet das Leistungsportfolio ab, ermöglicht gezielte Leistungssteigerungen und hilft, Potenziale voll zu entfalten. Erweitern Sie mit uns Ihr Kompetenzspektrum im Bereich Projektmanagement und Customer Support.

Projektmanagement



Zuerst FRAGEN wir !

Danach organisieren, informieren, motivieren, planen und kontrollieren wir !

Alles PROAKTIV !

Wir sind klar strukturiert und arbeiten nach modernen Gesichtspunkten des Projektmanagements. Hierbei legen wir besonderen Wert auf proaktive Kommunikation mit den Fachabteilungen und Kunden. Jedes Gespräch in dem Vereinbarungen getroffen oder Maßnahmen verabschiedet wurden, wird nachvollziehbar dokumentiert und auf Erfüllung kontrolliert.

- Erster Ansprechpartner bei Neuprojekten
- Gezielte Weitergabe aller Daten und Informationen an Ihre internen Fachabteilungen
- Überprüfung der Kundenbestellungen, vorheriger Angebote, Auftragsbestätigungen und Rechnungen auf Plausibilität (Stückpreise, Werkzeugkosten, Termine ...)
- Telefonische Kick-Off mit allen internen Abteilungen
- Abstimmung aller relevanten Faktoren mit dem Kunden
- Erstellung der Projektpläne in Zusammenarbeit mit Ihren Fachabteilungen
- Stetige Anpassung der Projektpläne
- Change-Management
- Wöchentlich zweimalige Telefonkonferenz mit Ihren Fachabteilungen mit Reporting (auf Wunsch oder je nach Bedarf auch öfter)
- Stetiger telefonischer Ansprechpartner für Ihre Kunden und Fachabteilungen
- Projektauswertung nach klaren Vorgaben (Verbesserungspotential, Maßnahmen)
- Kundenzufriedenheitsanalyse

Customer Support



Freundlich, proaktiv, zukommend, hilfsbereit, verbindlich, zuverlässig ...

WIR sind IHRE Visitenkarte !

Der Customer Service ist in jedem Unternehmen die Anlaufstelle für Kunden und Interessenten, die sich über ein Produkt informieren oder zu einem gekauften Produkt Fragen stellen wollen.

Sie richten für unser gut geschultes Personal ein E-Mail-Account und eine Telefonnummer mit Weiterschaltung ein. Details werden vor Auftragsvergabe geklärt.

Nun lehnen Sie sich beruhigt zurück und überlassen uns gerne nachfolgende Tätigkeiten:

- Bearbeitung von Kundenreklamationen
- Beantwortung von Kundenfragen
- Aufnahme von Störungsfällen (Mobilfunk, DSL usw.)
- Vereinbarung von Terminen mit Monteuren und Technikern
- Bearbeitung von Bestellungen

P & C - Coaching



Unser Coaching ermöglicht gezielte Leistungssteigerungen und hilft, Potenziale voll zu entfalten.

So erweitern Sie Ihr Kompetenzspektrum im Bereich Projektmanagement und Customer Support !

Das Coaching eines Projektmanagers umfasst "Betreuung, Unterstützung, Förderung, Anleitung und Training von im Projektmanagement Tätigen, bei der praktischen Arbeit". Es ist also keine Trockenübung, sondern eine Begleitung eines im konkreten Einsatz stehenden Projektmanagers.

Für den Bereich Projektmanagement geht es jedoch nicht nur um Beratung bei Führungsaufgaben (Motivation, Kritik von Mitarbeitern usw.) sondern auch um den adäquaten Einsatz von Projektmanagement Methoden. Projektmanagement-Coaching ist vor allem dann sinnvoll, wenn der Projektleiter aufgrund hoher fachlicher Kompetenz benannt wurde und für den konkreten Projektablauf methodische Unterstützung benötigt.

Besonders wichtig wird Projektmanagement-Coaching bei der unternehmensweiten Einführung von Projektmanagement, ergänzend zur Schulung der Mitarbeiter. Das Coaching begleitet dabei die Projektmanager bei der praktischen Umsetzung, des in den Schulungen erlernten theoretischen Wissens.

Wir zeigen Ihren Mitarbeitern im Customer Support wie man strukturiert, proaktiv, organisiert und freundlich mit dem Kunden selbst in schwierigsten Situationen kommuniziert.

Referenzen



Hier ein Auszug aus unserer Referenzliste:

- Projektbegleitung und -unterstützung für eines der führenden, international operierendes Consulting - Unternehmen im Bereich Personalberatung , - Recruiting , Analyse und Auswahl von Kandidaten
- Projektmanagement im Bereich Maschinenbau - komplexe Nadelmaschinen
- Projektmanagement im Bereich Automotive - Zierleisten
- Customer Support Auftragseingang - Medizintechnische Utensilien
- Customer Support – Changemanagement & Reklamationsbearbeitung für ein online - Versandhaus



CustomerProject.de - Modernes Projekt- &
Personalmanagement

CUSTOMERPROJECT.de
Lena Gorgiev
Modernes Projekt-/ Informations-
Management

Döllersweg 39
42929 Wermelskirchen

Telefon & Fax: 03212 1183072

www.customerproject.de