

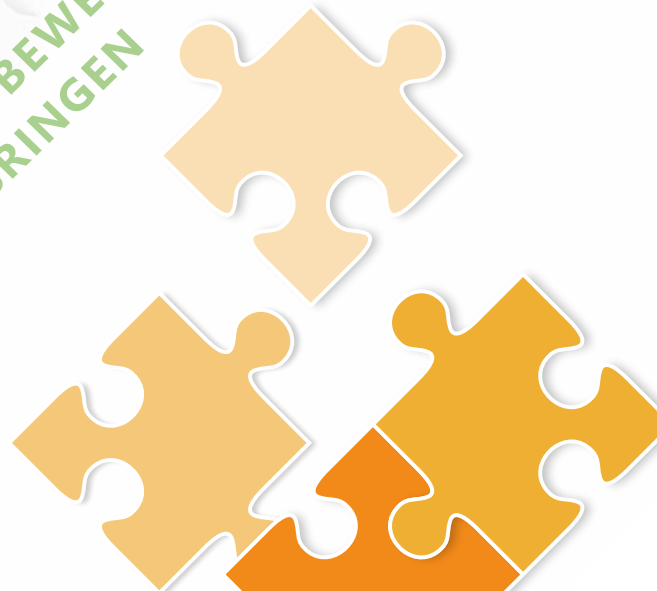


dirk raguse

training • coaching • beratung

LEISTUNGSPROFIL 2021/22

**DINGE IN BEWEGUNG
BRINGEN**



INHALTSVERZEICHNIS

01	Steckbrief: Dirk Raguse	2
02	Kundenstimmen	3
03	Auszug aus Referenzen	5
04	Ausrichtung & Verständnis	6
05	Angebotsspektrum	7
06	Zielsetzung & Kontakt	9

01

Steckbrief: Dirk Raguse



AUSBILDUNG

- ◆ Gelernter Bankkaufmann (Landeszentralbank/Sparkasse, Düsseldorf)
- ◆ Master of Arts (M.A.) in Erwachsenenbildung (TU Kaiserslautern)
- ◆ Bachelor of Business Administration (BBA) inkl. Erwerb des St. Galler Managementzertifikats (Steinbeis-Hochschule Berlin/Filderstadt/St. Gallen)
- ◆ Trainer, Coach und Prozessbegleiter (2coach, Hamburg/Bochum)
- ◆ Systemischer Change-Berater/Organisationsentwicklungsberater (alwart + team, Hamburg/Borstel)
- ◆ Karriere- und Outplacementberater (2coach, Hamburg)
- ◆ Zertifizierter LIFO-®-Analyst (LIFO® Products & Consulting, München)
- ◆ Zertifizierter Motivberater (MSAprofile Ltd, Bayreuth)
- ◆ NLP Practitioner (IFGPE, Willich)

BERUFSERFAHRUNG

- ◆ Mehr als 10-jährige Erfahrung in den Bereichen Geschäftsentwicklung, Vertrieb und Personalführung
- ◆ Bis Ende 2006 Vertriebs- und Callcenter-Leiter sowie Coach in einem Softwareunternehmen
- ◆ Seit Anfang 2007 freiberuflicher Trainer, Coach und Prozessbegleiter/Berater und seitdem bereits mehr als 1000 Beratungs-/Coaching-/Trainingstage im Einsatz

ZUR PERSON

- ◆ Jahrgang 1976
- ◆ Aufgewachsen und wohnhaft in Essen
- ◆ Interessen: Reisen, Kleinkunst, Badminton, Natur



02

Kundenstimmen

FIRMENREFERENZ - ATLAS COPCO KOMPRESSOREN UND DRUCKLUFTTECHNIK GMBH

AUSGANGSLAGE/ ZIELSETZUNG:

Im Zuge der Überlegungen, die Gesprächsführungs- und Beschwerdekompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Bereichen: „Kundenservice“, „Back Office“ und „Human Resources“ im (internen) Kundenkontakt zu stärken, um dadurch mittelfristig die Zufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden (gemessen am sogenannten Net Promotor Score) zu steigern, sind wir unter anderem auf den Bildungsdienstleister und Beratungspartner, die dirk raguse - training · coaching · beratung -, in Gestalt von Herrn Dirk Raguse, gestoßen. Dieser hat uns im Rahmen unseres Auswahlprozesses für den passenden Anbieter am meisten überzeugt.

Im Rahmen einer Qualifizierungsmaßnahme, die insgesamt 12 Tage umfasste und sich von Mitte September bis Mitte November 2018 erstreckte, galt es im ersten Schritt, mehr als 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den obengenannten Abteilungen im Rahmen eines eintägigen Seminars für das Thema: „*Professioneller Umgang mit schwierigen Situationen und Beschwerden im (internen) Kundenkontakt*“ „fit zu machen“.

Ca. 4-6 Wochen danach festigte und vertiefte ein halbtägiger Refresher-/Transferworkshop das aus der vorherigen Schulung erlernte bzw. aufgefrischte Wissen und bot darüber hinaus die Möglichkeit, dass Praxiserfahrungen zwischen den Teilnehmerinnen und Teilnehmer unter Moderation von Herrn Raguse ausgetauscht und gewonnene Erkenntnisse festgehalten werden konnten.



FIRMENREFERENZ - ATLAS COPCO KOMPRESSOREN UND DRUCKLUFTECHNIK GMBH

VORBEREITUNG/ VORGEHEN:

Im Zuge eines Erst-/Aufklärungsgesprächs bei uns vor Ort in Essen stimmte Herr Raguse sowohl mit uns als Personalabteilung als auch mit einem der Teamleiter aus dem Bereich „Kundenservice“ den Schulungsbedarf unter Einzug der unternehmensbezogenen Rahmenbedingungen und Prozesse ab.

Neben der Ableitung konkreter Praxisbeispiele und Fallsituationen für das anstehende Seminar involvierte Herr Raguse auch die Seminarteilnehmer/innen in den Abstimmungsprozess durch den Einsatz eines sogenannten Erwartungsfragebogens. Dadurch war es den zu schulenden Mitarbeitern möglich, die angedachten Seminarthemen in ihrem Sinne zu konkretisieren und priorisieren.

Auf Grundlage unseres persönlichen Abstimmungsgesprächs sowie der Auswertung der „Rückläufer“ zu den Erwartungsfragebögen, erstellte Herr Raguse zum Abschluss einen entsprechend angepassten „Seminarfahrplan“.

DURCHFÜHRUNG/ERGEBNIS:

Das eintägige Kommunikationstraining mit dem Titel: „Professioneller Umgang mit schwierigen Situationen und Beschwerden im (internen) Kundenkontakt“ fand im Mintrops Stadt Hotel Margarethenhöhe in Essen, der halbtägige Refresher-/Transferworkshop einige Wochen später in unseren eigenen Räumlichkeiten statt.

THEMEN/ INHALTE:

Für uns wichtige Inhalte zum Thema Gesprächsführung und professioneller Umgang mit schwierigen Kundensituationen sind dabei von Herrn Raguse lebendig und fachkompetent präsentiert und praxisnah vermittelt worden.

PERSON/ AUFTRETEN:

Herr Raguse hat durch seine offene und sympathische Persönlichkeit überzeugt und hat es verstanden, unsere Mitarbeiter zu begeistern und mitzunehmen.

RESÜMEE/EMPFEHLUNG:

Abschließend können wir festhalten, dass unsere geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestehendes Wissen zum Thema Kundenorientierung haben auffrischen und vertiefen können. Wir können daher Herrn Raguse fachlich und persönlich als Trainer weiterempfehlen und danken Herrn Raguse für die sehr kurzweiligen Workshoptage!

03

Auszug aus Referenzen

- ◆ Agentur für Arbeit, Mainz/Trier/Saarbrücken
- ◆ Amadeus Germany GmbH, Bad Homburg
- ◆ ANDRITZ Ritz GmbH, Schwäbisch-Gmünd*
- ◆ AOK Nordost, Berlin
- ◆ Atlas Copco Kompressoren und Drucklufttechnik GmbH, Essen
- ◆ bio verlag GmbH, Aschaffenburg
- ◆ BorgWarner Aftermarket Europe GmbH, Kirchheim- bollen
- ◆ BP Austria, Wien*
- ◆ Continentale Versicherungsverbund auf Gegenseitigkeit*, Dortmund
- ◆ Coppenrath Verlag GmbH & Co KG, Münster*
- ◆ Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See, Bochum
- ◆ DHL Paket GmbH, Essen*
- ◆ Ford-Werke GmbH, Köln*
- ◆ Fossil Group Europe GmbH, Basel
- ◆ GAYKO Fenster-Türenwerk GmbH, Wilnsdorf
- ◆ Hamburg Tourismus GmbH, Hamburg
- ◆ Investitionsbank Sachsen-Anhalt, Magdeburg*
- ◆ Johnson Controls Systems & Service GmbH*, Essen
- ◆ Karl Nehlsen GmbH & Co. KG, Bremen

- ◆ Öffentliche Landesbrandkasse Oldenburg, Oldenburg
- ◆ rhenag Rheinische Energie AG, Köln*
- ◆ SIGENIA-AUBI KG, Wilnsdorf
- ◆ Sparda Immobilien GmbH, Hamburg
- ◆ Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH, Gelsenkirchen
- ◆ Stannol GmbH & Co. KG, Velbert
- ◆ Steuerakademie Niedersachsen, Bad Eilsen
- ◆ ThyssenKrupp Technologies AG, Essen*
- ◆ Via Verkehrsgesellschaft mbH, Essen*
- ◆ Volksbank Niederrhein eG, Alpen
- ◆ Weight Watchers Deutschland GmbH, Düsseldorf

*über Beratungs-/Trainings-Dienstleister bzw. Akademien sowie IHK's



04

Ausrichtung & Verständnis



SIE MÖCHTEN... sich bzw. ihre Organisation persönlich und auch fachlich weiterentwickeln?

MEIN ANSATZ: „Erst die Persönlichkeit – dann die Technik!“

AUSGANGSLAGE:

Mit dem Blick auf uns selbst in unserer Eigenschaft als Mitarbeiter bzw. Führungskraft stellen wir häufig fest, dass gewisse Werkzeuge und Strategien, die uns in Fort- und Weiterbildungen z.B. im Bereich Führung, Verkauf oder auch Selbst-/Zeitmanagement vermittelt werden, gar nicht so recht zu uns passen bzw. wir uns damit schwertun, diese im beruflichen Alltag anzuwenden.

Die Ursachen hierfür liegen oft nicht nur in firmenspezifischen Rahmenbedingungen begründet, die eine Umsetzung in der Praxis erschweren, sondern vielmehr in unserer eigenen Persönlichkeit. So wird uns gemäß des eigenen Charakters, Erfahrungsschatzes sowie der persönlichen Motivationslage der Einsatz einiger Tools und Methoden leichter fallen als andere, die uns nicht so behagen.

HERANGEHENSWEISE:

Als ausgebildeter systemischer Trainer, Coach und Organisationsentwicklungs-/Veränderungsberater mit mehr als 10-jähriger Berufserfahrung in den Bereichen Geschäftsentwicklung, Vertrieb und Personalführung umfasst meine Themenkompetenz die Aspekte Führung, Change Management, Vertrieb/Verkauf, Kommunikation/Motivation, Selbst-/Zeitmanagement sowie berufliche Veränderung.

Ich entwickle Coaching-, Seminar- sowie Workshopkonzepte, die den Teilnehmern bzw. dem Coachee das Erleben und Reflektieren eines persönlichen Anliegens oder einer unternehmensbezogenen Fragestellung im Kontext des jeweiligen Coaching-/Schulungsthemas unmittelbar ermöglichen. Meine Seminare und Workshops sind dabei stets teilnehmerorientiert und erlebnisaktivierend gestaltet. Das Ziel ist dabei immer, dass nicht nur der individuelle Lernerfolg und Transfer in die Praxis nachhaltig, sondern auch aus Unternehmenssicht die Effizienz und Effektivität der Trainings- bzw. Coachingmaßnahme gewährleistet ist.

Mein Schulungs-/Workshopprogramm biete ich sowohl in offener Form als auch für Firmen in geschlossenen Mitarbeitergruppen an. Dabei orientiere ich das Weiterbildungsdesign in punkto Inhalt, Methodik und Didaktik jeweils an den Wünschen und Vorgaben des Unternehmens.

Ort, Dauer, Termin sowie Honorar werden zudem jeweils fallspezifisch mit dem Auftraggeber abgestimmt.

05

Angebotsspektrum

COACHING

BERATUNG

ZIELGRUPPE:

- ◆ Unternehmen, die erforderliche firmenbezogene Veränderungsmaßnahmen durch externe Expertise professionell begleiten lassen wollen
- ◆ Bereichs- und Abteilungsleiter/-innen, welche ihre (Selbst-)Führungs-, Kommunikations- und Vertriebs-Performance sowie die ihrer Mitarbeiter steigern wollen

THEMEN:

- ◆ Führung & Change Management
- ◆ Vertrieb & Verkauf
- ◆ Kommunikation & Motivation
- ◆ Selbstmanagement & Berufliche Veränderung
- ◆ (Altersgerechte) Didaktik & Methodik
- ◆ Personal-/Hochschulmarketing

ZIELGRUPPE:

- ◆ Bereichs- und Abteilungsleiter/-innen, die ihre eigene Leadership-Kompetenz sowie die Performance ihres Teams verbessern wollen
- ◆ Fachkräfte aus verschiedenen Abteilungen, welche ihre Selbstorganisations-, Kommunikations- bzw. Vertriebskompetenz ausbauen wollen
- ◆ Einzelpersonen (Fach- bzw. Führungskräfte), die sich beruflich umorientieren wollen/müssen bzw. ihre innere Widerstandskraft und Stresskompetenz verbessern wollen

ANLÄSSE/ THEMEN:

- ◆ Berufliche Neuorientierung
- ◆ Kommunikation & Konfliktmanagement
- ◆ Mitarbeiterführung
- ◆ Persönlichkeitsentwicklung
- ◆ Resilienz & Stressmanagement
- ◆ Selbstmotivation & Selbstmanagement
- ◆ Teambildung & Teamkommunikation
- ◆ Vertrieb & Verkauf

FORMEN:

- ◆ Individuelles Einzelcoaching
- ◆ Team- und Gruppencoaching
- ◆ Coaching-on/-off-the Job
- ◆ Walk & Talk Coaching

Angebotspektrum

PERSONAL-/ HOCHSCHULMARKETING

ZIELGRUPPE:

- ◆ Unternehmen, insbesondere Mitarbeiter/-innen aus dem Bereich Personalmarketing, die bestrebt sind, ihre Präsenz sowie Attraktivität gegenüber Studenten bzw. Absolventen durch thematisch spannende Seminare bzw. Veranstaltungen zu erhöhen

SEMINAR-/VERANSTALTUNGSTHEMEN:

- ◆ Zeitmanagement und Selbstorganisation im Studium
- ◆ Gewinnendes Auftreten in Präsentationen/Vorstellungsgesprächen durch Storytelling
- ◆ Übergänge in der Berufsorientierung souverän meistern



TRAINING

ZIELGRUPPE:

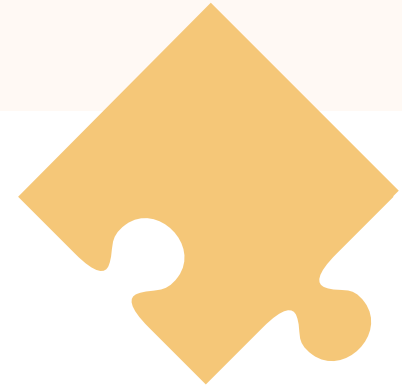
- ◆ Fach-/Führungskräfte, die ihre eigenen Führungs-, Organisations-, Kommunikations- sowie Vertriebsfolge optimieren bzw. die persönliche Veränderungskompetenz verbessern wollen
- ◆ Nachwuchsführungskräfte/High Potentials, die fundierte Grundlagen zur Steigerung ihres Führungs-, Kommunikations- und Verkaufsverhaltens erlangen wollen
- ◆ Personal-/Organisationsentwickler aus Unternehmen, öffentlichen Einrichtungen sowie Behörden bzw. Mitarbeiter und Verantwortliche von Bildungsträgern, welche die Programmplanung und Lehr-/Lernprozesse in Personalentwicklung und Weiterbildung unter didaktischen sowie motivationalen Gesichtspunkten alters- und damit zielgruppengerechter gestalten wollen

SEMINAR-/VERANSTALTUNGSTHEMEN:

- ◆ Führung & Change Management
- ◆ Vertrieb & Verkauf
- ◆ Kommunikation & Motivation
- ◆ Selbstmanagement & Berufliche Veränderung
- ◆ (Altersgerechte) Didaktik & Methodik
- ◆ Personal-/Hochschulmarketing

06

Zielsetzung & Kontakt



WOLLEN SIE...

- ◆ die Themen Leadership, Service und Sales Excellence in Ihrem Unternehmen justieren?
- ◆ Ihre Führungs- und Vertriebsfolge durch kompetentes wie authentisches Auftreten steigern?
- ◆ erforderliche Organisationsentwicklungs- bzw. Veränderungsprozesse professionell vorbereiten und erfolgreich umsetzen?
- ◆ die Kundenkommunikation in Ihrem Unternehmen effizienter und zielgerichteter gestalten?
- ◆ die Programmplanung und die Lehr-/Lernformen in Ihren Personalentwicklungs-/ Weiterbildungsmaßnahmen unter didaktischen sowie motivationalen Gesichtspunkten optimieren?
- ◆ im Rahmen des Personal-/Hochschulmarketings Ihre Außenwirkung und Attraktivität als Unternehmen/Arbeitgeber gegenüber Studenten und Absolventen verbessern?

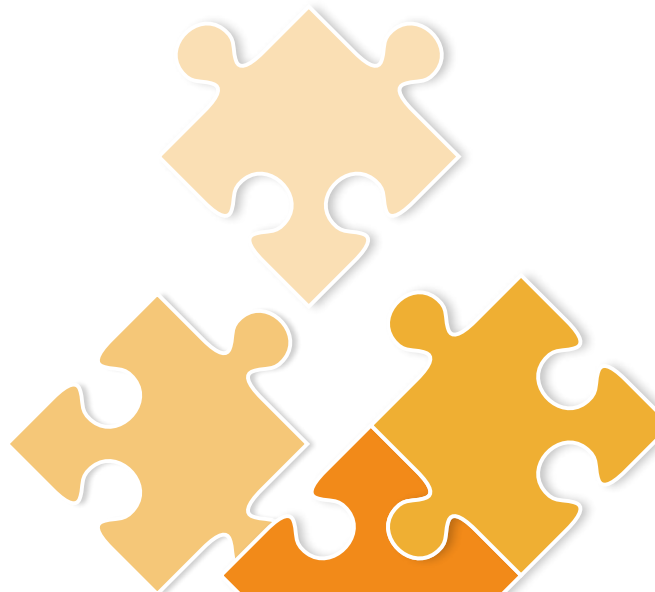
... DANN FREUEN WIR UNS AUF IHRE KONTAKT-AUFNAHME!

dirk raguse
training • coaching • beratung

Bredeneyer Str. 111a
D - 45133 Essen

Tel.: (0201) 36 80 570
Mobil: 0179 - 13 60 119

info@dirk-raguse.de
www.dirk-raguse.de



A large puzzle piece graphic is centered on the page. The top half of the page is white, and the bottom half is a gradient of orange and yellow. The puzzle piece is orange on the top half and yellow on the bottom half. The background is filled with a faint, repeating pattern of puzzle pieces.

KONTAKT:

dirk raguse
training • coaching • beratung

Bredeneyer Str. 111a
D - 45133 Essen

Tel.: (0201) 36 80 570
Mobil: 0179 - 13 60 119

info@dirk-raguse.de
www.dirk-raguse.de