

COP- QUALITÄTS- MANAGEMENT



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITTE.
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

↪ **DBVC** dju.
◀ **DGSv** DPRG

*Krühstrasse 27
50733 Köln*

*t: 0221 - 7 393 262
f: 0221 - 7 391 769*

contact@cop-morrien.de

*www.cop-morrien.de
www.coaching-blogger.de*

Bank

*Sparkasse KölnBonn
BLZ: 370 501 98
Konto: 165 783 093*

*IBAN:
DE12 3705 0198 0165 7830 93
SWIFT / BIC: COLSDE33*

St.-Nr.: 217 / 5198 / 1081



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITTE
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

INHALT

I. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

I. 1	Leitbild	S. 4
I. 2	Fachliche Kompetenz	S. 5
I. 3	Weiterbildung	S. 6
I. 4	Arbeitsmittel/Ressourcen	S. 8

II. Leistungserbringung und Kundenkommunikation

II. 1	Akquise/Werbung	S. 9
II. 2	Bedarfsermittlung	S. 10
II. 3	Auftragsbesprechung	S. 10
II. 4	Durchführung	S. 11
II. 5	Feedback	S. 11
II. 6	Nachbetreuung/Kundenpflege	S. 11

III. Qualitätskontrolle

III. 1	Abgleich zwischen geplantem Auftrag und Beratungsergebnis durch systematische Feedback-Erhebung (Fragebogen)	S. 12
III. 2	Maßnahmenplan und Umsetzung	S. 12



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITTE.
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

IV. Anlagen

IV. I	Unternehmensdarstellung und Qualifikation	S. 13
IV. II	Leistungserbringung und Kundenkommunikation	S. 40
IV. III	Qualitätskontrolle	S. 69



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITTE
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

I. UNTERNEHMENS DARSTELLUNG UND QUALIFIKATION

I. 1 Leitbild

Angaben zum Unternehmen

COP – Coaching, Organisation & PR
Krüthstr. 27, 50733 Köln
1.1.1996

Tätigkeitsfeld

Unternehmensberatung
Marketing & PR-Consulting
Leadership- & Karrierecoaching

Leistungsangebote

Existenzgründung
Festigungsberatung
Unternehmensplanung
Managementberatung
Kommunikations-/Marketing- und PR-Beratung
Strategieberatung
Projektmanagement-Beratung
Stress- und Selbstmanagement

Zielgruppe

Selbstständige
Gründer/-innen
Unternehmer/-innen
Frauen
Migranten und Migrantinnen
Kommunikations- und Medienschaffende

Zielgebiete

bundesweit
Europa
USA

Grundsätze

Verlässlich sein und Sicherheit geben

Meine Partner/-innen* und ich sind unseren Klienten gegenüber aufrichtig, vertreten deren Interessen und halten unsere zugesagte hohe Beratungsqualität sowie vereinbarte Kosten- und Zeitrahmen verbindlich ein. Als Ausdruck gegenseitiger Wertschätzung informieren wir alle Betroffenen unmittelbar darüber, falls einmal Absprachen



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITTE
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

nicht eingehalten werden können. Wir übernehmen Verantwortung und stehen ein für Transparenz. So schaffen wir in Zeiten des Wandels Sicherheit für neue Vorhaben.

Kompetenz garantieren

Wir verfügen über umfassende Expertise für die von uns übernommenen Aufgaben: Dafür bringen wir die notwendigen Fähigkeiten, Kenntnisse und zeitlichen Ressourcen mit. Wir arbeiten auf hohem Niveau mit den entsprechenden Standards an Beratungsqualität und arbeiten fortlaufend an deren Verbesserung durch Qualifizierung und Motivierung.

Richtungsweisend wirken

Wir sind Trends, Change und Innovationen auf der Spur und eröffnen unseren Kunden wegweisende Möglichkeiten für die zukünftige Entwicklung. Dabei schätzen wir frühzeitig die Relevanz von Veränderungen für unsere Klienten ein. Wir prüfen neue Richtungsnahmen grundlegend, um auch das Potenzial schwacher Signale aus unterschiedlichen Quellen mit geeigneten Methoden erkennen zu können.

Vertraulichkeit zusichern

Wir verpflichten uns zur Diskretion in allen Fragen der Beratung.

*Projektbezogene Partnerkooperationen

I. 2 Fachliche Kompetenz

BERUFLICHE QUALIFIKATION

Diplom-Kommunikationswissenschaftlerin

Master of Science in Mass Communications
Boston University, MA, USA
Diplom-Verleihung 1984

Graduierte Supervisorin (Coach und Organisationsberaterin)



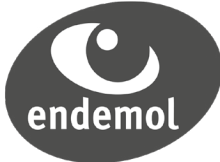
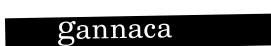





Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit,
Fritz Perls Institut, Amsterdam & Wefelsen, 1998

Journalistin in Presse und Öffentlichkeitsarbeit

Fortbildungsakademie der Wirtschaft, Köln
Zertifizierung 1994

(siehe dazu Anlagen IV. I. 2; S. 13)

REFERENZEN

Homepage COP – Birgitt Morrien: www.cop-morrien.de

Beraterprofil COP – Birgitt Morrien, KfW-Beraterbörse:

https://beraterboerse.kfw.de/index.php?ac=consultant_profile&id=29699

I.3 Weiterbildung

FORTLAUFENDE TEILNAHME AN KONGRESSEN/WEITERBILDUNGSANGEBOTEN UND QUALITÄTSZIRKELN IM RAHMEN FOLGENDER VERBANDSMITGLIEDSCHAFTEN

Deutscher Bundesverband Coaching DBVC

(Akkreditiert als Business Coach mit Senior-Status) <http://www.dbvc.de/>

Aktivitäten als Beratungsexpertin und Interviewpartnerin für die Presse sowie als Referentin auf Fachkongressen insbesondere zu Fragen der Medienwirtschaft. Weiterhin regelmäßiges Engagement im Rahmen der DBVC Regionalgruppe in Form von Wissensaustausch, Qualitätssicherung und Qualitätsweiterentwicklung der Business-Beratung sowie fachlicher Vernetzung.

Deutsche Public Relations Gesellschaft DPRG

(Akkreditiert als Kommunikations-, Marketing- und PR-Beraterin) <http://www.dprg.de/>

In der Rolle der Kommunikationsberaterin von Unternehmen insbesondere engagiert im Bereich Digital Relations/Social Media: Die elektronischen Medien verändern die sozialen und kommunikativen Beziehungen zwischen den Menschen. Das Internet wird



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITTE
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

zunehmend zur zentralen Plattform für Information und Kommunikation, Business und Wissensaustausch. Auch soziale Beziehungen werden mehr und mehr im World Wide Web geführt. Dies schafft neue Herausforderungen für das Marketing, die wir im Rahmen der Unternehmensberatung berücksichtigen.

Deutsche Gesellschaft für Supervision DGsv

(Akkreditiert als graduierte Supervisorin und Organisationsberaterin)

<http://www.dgsv.de/>

Aktivitäten im Rahmen der Qualitätssicherung und Qualitätsweiterentwicklung von Management-Supervision und Business-Coaching in Unternehmen. Konzeptentwicklung, Forschung und Praxis. Berufspolitisches Engagement.

Die DGsv versteht sich als Qualitätsrahmen für Supervision und Beratung:

1. Qualifizierung von Supervisoren, 2. Mitgliedschaft in der DGsv, 3. Serviceangebot für Kunden, 4. Forschungs- und Entwicklungsprojekte, 5. Verantwortung für gesellschaftliche Themen. Siehe: http://www.dgsv.de/wp-content/uploads/2012/01/qualitaetsrahmen_fuer_supervision.pdf

Deutsche Journalisten Union dju

(Akkreditiert als Buchautorin und Fachjournalistin mit Presseausweis)

<http://dju.verdi.de/>

Aktivitäten als Fachjournalistin, Kolumnistin und Buchautorin zum Themenspektrum Unternehmensentwicklung durch Business-Coaching und persönlichkeitsorientiertes Marketing.

Auswahl: ManagerSeminare, Coaching-Magazin, DGsv-Journal, Magazin/Kölner Stadtanzeiger. Weiterhin engagiert als TV- und Hörfunkexpertin zu Fragen der Förderung von Unternehmensentwicklung durch Business-Coaching etwa für ZDF, WDR und SFB.

(siehe dazu Anlagen IV. I. 3; S. 22)

WEITERHIN

Qualitätssicherung & Qualitätsweiterentwicklung

Regelmäßige Teilnahme an Arbeitstreffen zur Qualitätssicherung und Qualitätsweiterentwicklung von Business-Coaching und Consulting-Prozessen für KMU. Dieser Qualitätszirkel findet seit 2007 monatlich jeweils vierstündig in Köln statt.

MOOCs (Massive Open Online Courses)

Weiterbildung im Netz via Online-Besuchen von Kursen bzw. Vorträgen an verschiedenen Universitäten des In- und Auslandes. Hochqualifizierte Referenten lehren dort zu unterschiedlichsten Fragen der Unternehmensführung und -beratung wie etwa die Princeton, Yale und Harvard University.

Unter anderem verfügbar auf Plattformen wie edXonline.org (Harvard) und Coursera.org (u. a. Princeton, 40 Kurse ab Herbst 2012).



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITT E.
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

ZUGANG ZU MODERNEN MEDIEN

COP – Birgitt Morrien betreibt ein eigenes Online-Magazin (Coaching-Blogger), in dem sie seit 2005 regelmäßig Beiträge zu unternehmensrelevanten Beratungsfragen insbesondere des Media-Business veröffentlicht. Inzwischen sind dort mehr als 600 Artikel verfügbar. <http://www.coaching-blogger.de>

COP – Birgitt Morrien ist mit eigenen Accounts u. a. bei Twitter, Facebook, LinkedIn und Xing vertreten.

COP – Birgitt Morrien offeriert Online-Beratungs- und -Weiterbildungsangebote zu unterschiedlichen Consultingthemen via E-Mail, Telefon, FaceTime oder Skype.

UMGANG MIT VERÄNDERUNG IN DER RECHTSLAGE

Regelmäßige Berücksichtigung folgender Fachzeitschriften (viele davon im Abonnement):

- Social Media Magazin – Das neue Business (abonniert)
- Zeitschrift der Unternehmensberatung – ZUb
- Merkblätter des Bundesamtes für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle
- Harvard Business Manager
- Wissen und Praxis des Consulting
- KommunikationsManager (abonniert)
- MMM Menschen Machen Medien (abonniert)
- DGSv Journal (abonniert)
- Coaching Magazin (abonniert)
- DBVC Coaching-Newsletter (abonniert)
- Journalist
- PR-Magazin
- Media-Perspektiven (abonniert)
- Film und Medien NRW – Das Magazin (abonniert)
- VFFV-Newsletter (abonniert)

I. 4 Arbeitsmittel/Ressourcen

Personelle, zeitliche & räumliche Kapazitäten

COP Birgitt Morrien arbeitet als Einzelberaterin, als Vortragende und als Autorin. 90 Prozent des Geschäftsumsatzes werden aus Beratungstätigkeit, 10 Prozent aus Vortrags- und Autorentätigkeit generiert. Die Arbeit findet sowohl in den eigenen Räumen der COP-Beratungspraxis in Köln (S-Bahn-Anschluss, gute Parkmöglichkeiten) als auch vor Ort in den Unternehmen statt. Mobile Endgeräte sichern den flexiblen Umgang mit Informationen, die überall verfügbar sind und ortsübergreifend abgerufen werden können. (siehe dazu Anlagen IV. I. 4; S. 36)



COACHING
ORGANISATION
UND PR

BIRGITT E.
MORRIEN

Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA

Kooperationen

Projektbezogene Kooperationen mit Partnern und Kollegen unterstützen Qualitätssicherung durch Netzwerkimtelligenz.

Institutionelle Kooperationen als Unternehmensberaterin mit

- dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi)/Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA)
- dem Beratungsprogramm Wirtschaft NRW (BPW)
- dem Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft e.V. (RKW) sowie
- der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW).

II. LEISTUNGSERBRINGUNG UND KUNDENKOMMUNIKATION

II. 1 Akquise/Werbung

Zur Kundenakquise betreibt COP – Birgitt Morrien umfassende *crossmediale Aktivitäten*. Die *Homepage* (www.cop-morrien.de) informiert über Leitbild und Werte sowie über das vollständige Beratungsangebot. Im eigenen *Weblog* (www.coaching-blogger.de) informiert COP – Birgitt Morrien fortlaufend über beraterrelevante Events der Branche und eigene Projekte und Publikationen. Sämtliche COP-*Veröffentlichungen* im Coaching-Blogger werden via Schnittstellenkommunikation darüber hinaus auch in weiteren Kommunikationsplattformen wie Facebook (<http://de-de.facebook.com/cop.morrien>), Twitter (<http://de-de.facebook.com/cop.morrien>) oder Xing (https://www.xing.com/profile/BirgittE_Morrien) bereitgestellt.

Darüber hinaus veröffentlicht COP – Birgitt Morrien in der Regel vierteljährlich einen *Newsletter* (<http://www.cop-morrien.de/news-aktuell/>), der über einen Verteiler an Interessierte gemailt wird. Die Presse wird darüber hinaus bei entsprechenden Gelegenheiten durch *Pressemitteilungen* (<http://www.cop-morrien.de/news-aktuell/pressemitteilungen/>) informiert: etwa über *Vorträge* wie auf dem Coaching-Kongress 2012 oder dem Medienforum NRW oder über eine neue Buchveröffentlichung wie die zum Thema Business-Coaching im Kösel-Verlag / Random House 2012. Weiterhin liefert Birgitt Morrien als Gastautorin redaktionelle Beiträge an verschiedene (Fach-)Magazine wie etwa ManagerSeminare, DGSv-Journal oder das Magazin/Kölner Stadtanzeiger.

In ihren *Büchern* vermittelt COP Birgitt Morrien ihre Erfahrungen im Beratungsgeschäft einem interessierten Fachpublikum. Morrien wird von den Medien (z. B. WDR, SFB, ZDF)



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITT E.
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

als Expertin zu *Interviews* eingeladen und als Referentin für Kongresse oder Fachtagungen gebucht (z. B. DBVC-Kongress, DGsv-Fachtagung).

Als Unternehmensberaterin mit multiprofessionellem Hintergrund ist sie über Beratungsanfragen bei verschiedenen Verbänden in verbandseigenen *Beraterdatenbanken* (z.B. DBVC, DGsv) auffindbar. Darüber hinaus ist sie in der KfW-Beraterdatenbank mit einem Profil vertreten.

Insbesondere aber generiert COP – Birgitt Morrien Anfragen durch Empfehlungsmarketing.

Potenziellen Kunden bietet COP – Birgitt Morrien die Möglichkeit eines *kostenlosen Vorgesprächs*. Inhalte des Vorgesprächs sind die Klärung folgender Punkte:

- Persönliche Motivation
- Persönliche Ausgangssituation und Zielsetzung mit Fragen nach sozialer Verankerung, gesundheitlicher und psychischer Stabilität, nach dem eigenen Leistungsverständnis sowie handlungsleitenden Werten
- Unternehmerische Ausgangssituation und Zielsetzung
- Hinweise zur eigenen Arbeitsmethodik und zum Prozessvorgehen
- Erwartungen an den Beratungsprozess und an die Beratende
- Erwartungen an den zeitlichen und finanziellen Rahmen

II. 2 Bedarfsermittlung

Die Bedarfsermittlung erfolgt entlang der *SWOT-Analyse* (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) zur Klärung von Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken. Auf der Grundlage der Ergebnisse dieser Analyse werden *SMARTe Ziele* definiert (spezifisch, messbar, attraktiv, terminiert). Die Zielbestimmung erfolgt unter Berücksichtigung der Analyse des Businessplans.

Die strategische Ausrichtung der unternehmerischen Aktivitäten erfolgt dabei grundsätzlich entlang der Gegebenheiten und Trends des Marktes.

(siehe dazu Anlagen IV. II. 2; S. 40)

II. 3 Auftragsbesprechung

Vertrag und seine Inhalte siehe Anhang.

Klärung der Auftragskonditionen durch Positions-Analyse:

1. Analyse der Potenziale des zu Beratenden (Map of Balance: Klärung der Ressourcen in Bereichen wie Gesundheit, soziale Netzwerke, individuelles Leistungsvermögen, per-



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITTE
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

sönliche wirtschaftliche Ressourcen und handlungsleitende Werte).

2. Analyse der Potenziale des zu beratenden Unternehmens durch Kontext-Analyse: Portfolio-Analyse, Klärung der Marktposition, Abstimmung von Erwartungen an den Beratungsprozess, Klärung der Perspektiven für das Unternehmen bzw. die Unternehmerpersönlichkeit, Abstimmung des Kostenrahmens.

(siehe dazu Anlagen IV. II. 3; S. 44)

II. 4 Durchführung

Darstellung des Beratungsablaufes.

I. Potenzial-Analyse & Perspektiven-Klärung
II. Marketing & PR

(siehe dazu Anlagen IV. II. 4; S. 49)

II. 5 Feedback

Besprechung der Ergebnisse und Dokumentation der Beratung.

(siehe dazu Anlagen IV. II. 5; S. 65)

II. 6 Nachbetreuung/Kundenpflege

Die Klienten werden ein halbes Jahr nach Ende der Beratung noch einmal kontaktiert und gebeten, zum Stand der Entwicklung ihres Unternehmens differenziert in einem individuellen (Telefon-)Gespräch Auskunft zu geben.

Dabei werden sowohl Fragen zur Unternehmerpersönlichkeit wie auch zur wirtschaftlichen Entwicklung berücksichtigt. Die Ergebnisse werden schriftlich fixiert.



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITTE
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

III. QUALITÄTSKONTROLLE

III. 1 Abgleich zwischen geplantem Auftrag und Beratungsergebnis durch systematische Feedback-Erhebung (Fragebogen)

(siehe dazu Anlagen IV. III. 1; S. 69)

III. 2 Maßnahmenplan und Umsetzung

Ableitung, Festlegung und Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung

Qualitätsbetriebene Verbesserung durch:

Jährliche softwarebetriebene Auswertung der Evaluationsbögen (EvaSys)

Fortbildung in Bereichen, in denen sich qua Feedback Defizite in meiner Qualifikation gezeigt haben

Einbringung kritischer Feedbacks in Qualitätszirkel und in das fortlaufende Coaching zur Qualitätssicherung und Qualitätsweiterentwicklung in der Unternehmensberatung

Competitive Benchmarking (Wettbewerbsbenchmarking)

Protokollführung zur nachhaltigen Daten-/Informationssicherung

Beauftragung eines EDV-Experten zur regelmäßigen Sicherung aller unternehmensrelevanten Daten. Regelmäßige Back-ups sowie Nutzung moderner Datensicherung via iClouds.

Anpassung der neu entwickelten Arbeitsprozesse an den Beratungsablauf

Fortlaufende Anpassung meines Beratungsangebotes an Ergebnisse aus den Feedbacks durch OPUS (**O**rdnung schaffen, **P**rioritäten klären, **U**rteile berücksichtigen, **S**trategien anpassen).



**COACHING
ORGANISATION
UND PR**

**BIRGITTE.
MORRIEN**

*Dipl. Kommunikations-
wissenschaftlerin M.Sc./USA*

IV. ANLAGEN*

IV.1 Unternehmensdarstellung und Qualifikation

IV.1.2 FACHLICHE KOMPETENZ

BERUFLICHE QUALIFIKATION

Diplom-Kommunikationswissenschaftlerin

Master of Science in Mass Communications

- Diplom in Mass Communications 1984, Boston University, MA, USA
- Übersetzung
- Academic Record
- Diplomarbeit/Thesis: Thema, Inhalt, Vorwort (auf Anfrage)

Graduierte Supervisorin (Coach und Organisationsberaterin)

Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit,
Fritz Perls Institut, Amsterdam & Wefelsen, 1998

- Graduierungsurkunde
- Beiblatt zur Urkunde mit Curriculum-Übersicht

Journalistin in Presse und Öffentlichkeitsarbeit

Fortbildungsakademie der Wirtschaft, Köln
Zertifizierung 1994

- Zertifikat als Journalistin in Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- Curriculum der 16-monatigen Fortbildung

***ANLAGEN NUR AUF PERSÖNLICHE ANFRAGE**