

## LEBENS LAUF ANNA CESCATO

### Zu meiner Person

Anna Cescato  
Privat Dufourstrasse 121, 8008 Zürich

Geburtstag 21. August 1965  
Nationalität CH und I  
Geschieden, keine Kinder



### Qualifikationen

---

- Selbständige Unternehmensberaterin im Bereich Personalmanagement und Führung
- Dozentin und Trainerin für Managementlehrgänge und Führungskurse
- SVEB 1, CAS e-Didactics und Dozent HF im Nebenamt (Abschluss Frühjahr 2015)
- eMBA in Businessplaning und Master of Science in Bauingenieurwesen
- Sehr versiert in allen MS-Office Programmen
- Hohe Kompetenz in Lernmethodik und Didaktik, grosser Praxisbezug

### Berufserfahrung

---

#### Seit September 2009

##### **Selbständige Unternehmensberaterin**

ALRUMA | Anna Cescato, Zürich ([www.alruma.ch](http://www.alruma.ch))

- Betriebswirtschaftliche Beratung und Betreuung der Geschäftsführenden für KMUs
- Beratungsschwerpunkt im Bereich Personal, Führung und Kommunikation
- Ausarbeitung und Umsetzung von Personalstrategien
- Initiierung von Organisationsprojekten und Mitarbeit bei Teilprojekten
- Unterstützung bei der Personalbeschaffung und Entwicklung von Potentialen

#### Seit Januar 2009

##### **Dozentin und Trainerin** an diversen Kaderschulen und Unternehmen

- Planung und Durchführung von Management- und Führungslehrgänge
- Lehraufträge und Training im Fach Personal-/Führung und Management, BWL, Projekt- und Prozessmanagement
- Erstellung von Unterrichtsunterlagen gemäss Lernziele nach didaktischen Grundregeln
- Gestaltung und Durchführung von Unterrichtseinheiten/Regiepläne nach ‚hirngerechtem‘ Lernen
- Durchführung von Tagestrainings inkl. Blended-Learning

## **Juli 2004 bis Mai 2009**

### **Head of Corporate Services American Express** und

Stellvertretende Head of American Express bei Credit Suisse/Swisscard AECS in Horgen

- Fachliche und personelle Leitung der American Express Corporate Servicing Unit
- Beschaffung und Selektion der Mitarbeiter sowie Entwicklung und Coaching
- Verantwortung und Sicherstellung der Leistungserbringung, Erreichbarkeit, Eskalationen, Kosten, Qualität und Risikoabschätzung
- Schnittstellenfunktion zwischen Verkauf, Compliance, Fraud und Collection
- Leitung und Mitarbeiter in Projekten (technische Implementation neuer Produkte, Systemanpassungen usw.)
- Kontaktpflege mit Schlüsselkunden und Behandlungen von Eskalationen

## **Mai 2001 bis Juni 2004**

Teamleiterin und Stellvertretende Abteilungsleiterin bei Credit Suisse Contact Center in Horgen

- Sicherstellung der Serviceleistung in einem 7\*24 h Contact Center Schichtbetrieb für alle Kundensegmente weltweit
- Steuerung und Überwachung der Erreichbarkeit im Contact Centers
- Projektleitung und Mitarbeit in Arbeitsgruppen
- Direkte Führungsverantwortung und Durchführung von Qualifikationen
- Kundenbetreuung in den Sprachen Deutsch, Englisch und Italienisch

## **Dez. 2000 bis März 2001**

**Business Service Manager bei der Priority Wireless AG in Zürich** (Auflösung der Firma UPC per 1.3.2001)

- Aufbau und operative Führung eines Call Centers (Dienstleistungszentrum)
- Entwicklung und betriebswirtschaftliche Verantwortung von CC Prozessen
- Führen von Statistiken und Reportings im CC Umfeld
- Schnittstelle zwischen Kunden, Verkauf und Mitarbeiter

## **Okt. 1999 bis Nov. 2000**

Kundenberatung im Technischen Support Customer Care Center bei der Orange Communications SA in Zürich

- Bearbeitung und Erfassung von Kundendaten
- Bearbeitung der CC Administration
- Technischer Know How Transfer für Sicherstellung der Servicequalität
- Betreuung von neuen Mitarbeitern

## **Juni 1999 bis Okt. 1999**

Technische Aussendienstberaterin bei der Plancal AG in Horgen

- Beratung und Verkauf von Softwareprodukten für das Baugewerbe
- Aufbau des Marktgebietes der Innerschweiz

## **1996 bis 1999**

Gutachterin im Labor für Prüfung und Materialtechnologie LPM in Beinwil am See

- Erstellung von Prüfberichten und Expertisen
- Beratungen im Bereich der Materialtechnologie
- Fundierte Fachkenntnisse im Informatikbereich

## 1985 bis 1996

Konstrukteurin Ingenieurbüro Fent AG in Seon

- Erstellung von anspruchsvollen Konstruktionsplänen
- Überwachung und Kontrolle der Baustellen

## 1980 bis 1985

Lehrtochter im Ingenieurbüro Hediger und Deppeler, Reinach Lehre als Eisenbetonzeichnerin

## Weiterbildungen

---

Aug. 2014 bis Aug. 2015	e-Didactics an der Fernfachhochschule Schweiz
Sept. 2014 bis Mai 2015	HF Dozent im Nebenamt an der Pädagogischen Hochschule Zürich
März bis Sept. 2010	SVEB 1, Diplom vom Januar 2013
Januar 2009	Ausbildung zur HBDI Trainerin
Mai bis Dezember 2002	Interne Führungsausbildung

## Berufsausbildung

---

Nov. 2007 bis April 2008	Executive Master of Business Administration an der FH Zürich (Businessplaning)
Sept. 2002 bis April. 2004	CAS Kundendialogmanagement FH Olten
1998 bis 2000	Master of Business Administration an der FH Luzern
1992 bis 1997	Bachelor in Bauingenieurwesen an der FH Luzern
1981 bis 1985	Grundbildung Tiefbauzeichnerin

## Sprachen

---

Deutsch	Muttersprache
Englisch	sehr gut, tägliche Kundenkontakt und Schnittstelle in England
Italienisch	Muttersprache
Französisch	Gute Konversation

## Hobbies

---

Lesen, Kochen, Neurowissenschaften, Lernwissenschaften