

LEBENS LAUF

ANGABEN ZUR PERSON

Name **Helen Palmer**
Geburtsdatum 07.05.1973
Familienstand verheiratet
Staatsangehörigkeit UK
Anschrift Werdstrasse 110, 8004 Zürich, CH
Telefon 043 243 3916
Natel 078 856 4400
E-mail hepalmer@gmail.com
Sprachen Englisch (Muttersprache)
Deutsch (fliessend in Wort und Schrift)



BERUFSERFAHRUNG

01.2004 – bis jetzt **Studentin, Leicester Universität** (Fernstudium)
Masters Degree in Training and Performance Management
Anfertigung der Diplomarbeit

2001 – 12/2003 **DTZ Debenham Tie Leung**
3-5 Swallow Place, London, W1A 4NA, UK

Funktion **Trainerin und Projektleiterin**
Aufgaben DTZ ist eine globale Immobilien-Beratungsunternehmen. Ich war für die Konzipierung, Entwicklung, und professionelle Durchführung von verschiedenen Ausbildungsmodulen zuständig.

- **Projektleitung von Ausbildungsmodulen**
Meine Trainingprojekte umfassten u.A. Microsoft Office (Word, Excel und Powerpoint auf allen Ebenen), Lotus Notes, ein firmenspezifisches CRM Softwareprogramm sowie eigene Softwaretools für bestimmte Geschäftsbereiche.
- **IT-Einschulungskurs**
Ich habe einen neuen IT-Einschulungskurs für die Firma entwickelt, welcher bis zum heutigen Tage erfolgreich zur Einführung neuer Mitarbeiter durchgeführt wird.
- **Zusammenarbeit mit internen Kunden**
Des Weiteren arbeitete ich eng mit internen Kunden zusammen, um ihre jeweiligen Bedürfnisse abzuklären und diese gemeinsam mit ihnen zu realisieren. Ich war regelmässig als Trainerin im Einsatz und habe ausgezeichnete Kunden- und Trainingsfeedbacks erhalten.
- **Testing und Dokumentation**
Das Testing von interner Software und das Verfassen der entsprechenden Trainingsdokumentationen gehörte ebenfalls zu meinen Aufgaben.

Juli 2001 – Mai 2004 **Samaritans**, 46 Marshall Street, London, W1F 9BF

Freiwillige Mitarbeiterin (Samaritan Volunteer)
Samaritans ist eine Organisation wie "Telefon 143: Die Dargebotene Hand". Sie unterstützt verzweifelte Menschen und ist 24 Stunden am Tag, 365 Tage pro Jahr in Betrieb.

- Als Freiwillige habe ich dreimal pro Monat Leute zugehört und unterstützt.
- Ich habe auch IT Trainingsprojekte für die Organisation (freiwillig) geleitet
- Weiter habe ich eine Forschungsprojekt über die Aus- und Weiterbildung der Freiwilligen durchgeführt.

1998 – 2000

Funktion

Aufgaben

Sunrise Software Limited

50 Barwell Business Park, Leatherhead Road Chessington, KT9 2NY, UK

Ausbilderin und Projektleiterin

Die Firma Sunrise Software entwickelt Helpdesk Management Software für externe Kunden im Dienstleistungssektor.

- **Technische Projektleitung**
Ich arbeitete als technische Projektleiterin und Trainerin und habe Projekte für unsere Kunden geleitet.
- **Konfiguration**
Dazu gehörte die Installation, die benutzerspezifische Konfiguration der Software und die Integration von Helpdeskdaten ins neue Softwaresystem.
- **Training**
Schwerpunkt meiner Arbeit war die Schulung der Benutzer in der neuen Softwarelösung.
- **Kunden**
Ich habe Projekte mit u.A. Astra Zeneca, NHS Trusts, HM Forces, Bank of New York, Renault Penguin Books und World Duty geleitet.

01/1997 – 07/1998

Funktion

Aufgaben

TCS Management Limited (jetzt ASPECT)

2 The Square, Stockley Park, Uxbridge, Middlesex, UB11 1AD, UK

Ausbilderin und Projektleiterin

TCS bietet Workforce Management Softwarelösungen für Call Centers. Meine Aufgabe lag im Ausbildungsbereich und Support.

- **Training & Support auf Deutsch und Englisch**
Ich arbeitete als First/Second Level Supporterin für unsere europäischen Kunden. Dazu gehörte Kundenunterstützung und Training auf Deutsch und Englisch.
- **Projektleitung**
Mit zunehmender Erfahrung habe ich als Projektleiterin gearbeitet und die Konfiguration und Installation der Software über geografisch verteilte, vernetzte Call Centers geleitet.
- **Kunden**
Ich habe Projekte mit u.A. American Express, O Tel O, Compaq, Legal and General, Midland Bank Card Services, und RAC geleitet.

AUSBILDUNG

Datum

2002-2006

Name

Universität Leicester, UK

Abschluss

MSc in Training and Performance Management im Fernstudium

(Fortgeschrittene Weiterbildung im Bereich Training, Human Resources und Arbeitsmarktsoziologie.)

Sonstiges

Diplomarbeit mit dem Thema: "Training the "Good Samaritan: How do volunteers learn to become members of the Central London Branch of the Samaritans? A Relational Analysis."

Datum

March 2002 und August 2003

Name

Institute of IT Training, UK

Erwerb beruflicher Fähigkeiten

Senior Associate Member of IT Training Institute

Certificate in Facilitation Skills (5 Tage)

Certificate in Training Delivery Skills (3 Tage)

Datum 1992 – 1996
Name **Universität Sheffield, UK**
Abschluss **BA Hons in German Studies, Upper Second Class Honours (2.i)**
Sonstiges Auszeichnung: Studiumsabschluss-Preis
1994: Sommerkurs an der Universität Bremen (DAAD Stipendium).

Datum 1984 – 1991
Gymnasium **St Mary Redcliffe & Temple School, Bristol, UK**
Abschluss (1991) **A levels in Deutsch, Englisch Literatur & Musik**
(1989) **9 GCSEs**

LEHRGÄNGE

04/2005 (1 Tag) Certificate in Training Skills (Institute of IT Training)
08/2003 (5 Tage) Certificate in Facilitation Skills (Institute of IT Training)
07/2003 (1 Tag) Accelerated Learning (Happy People)
03/2003 (1 Tag) Making E-learning Work (Happy People)
04/2002 (3 Tage) Certificate in Training Skills (Institute of IT Training)
11/2001 (1 Tag) Become a Creative Facilitator (Eureka)
07/2002 MOUS Prüfungen in Excel 2000, Word 2000, PowerPoint 2000

ZU MEINER PERSON

- Mitglied der Professional Women's Group, Zürich
- Ich schreibe Artikeln für "The Networker", die Informationsschrift der Professional Women's Group.
- Laufen: 2001 London Marathon & 2000 BUPA Great North Run.
- Sport: Schwimmen, Snowboarden, Hatha Yoga.
- Lesen: Mitglied der Zürich Buchgruppe.