



YOLANDA UBICO

• Motto: Wo ein Wille ist, ist auch ein Weg
• Werte: Eigenständigkeit und Verantwortung; achtsame und wertschätzende Kommunikation; offene und aufrichtige Zusammenarbeit
• Vision: Meine Authentizität, Energie und Engagement bringen das Unternehmen weiter •

PERSONALIEN

Kontakt

Anton Higi-Strasse 15
8046 Zürich
Schweiz
079 724 94 20

Yolanda.ubico1962@gmail.com

Geburtsdatum

26.08.1962

Nationalität

Schweiz

Zivilstand

geschieden

Kinder

David 2004

SPRACHKENNTNISSE

Deutsch	●●●●●●●●
Französisch	●●●●●●○
Englisch	●●●●●●○
Spanisch	●●●●●●●
Italienisch	●●●●●○
Catalan	●●○○○○

BERUFSERFAHRUNG

Einsatzleiterin/Sachbearbeiterin

07.2025 – heute

Zürich Versicherung

Entgegennahme von Anrufen von Versicherten, Partnern und internen Stellen in mehreren Sprachen- erste Ansprechperson in Notfällen
Organisieren von Sofortmassnahmen und koordinieren von medizinischen Leistungen, Pannenhilfe sowie Rücktransport von Fahrzeugen und Insassen im In- und Ausland
Bearbeiten von Sach- und Haftversicherungsfälle
Enge Zusammenarbeit mit internationalen Servicepartnern und Leistungserbringern
Administrative Abwicklung der Schadenfälle, inklusive Schadenzahlungen, Korrespondenz sowie der Weiterverarbeitung von Folgeaufträgen in diversen Systemen
Bei Bedarf Unterstützung des Schadencenters Motorfahrzeug
Angewendete Sprachen: Deutsch, Französisch, Englisch Spanisch und Italienisch

Einsatzleiterin Technische Assistance

09.2022 – 06.2025

Medicall AG

- Europaweite Pannenhilfe: Organisation und Koordination von Dienstleistungen (Rückführungen Fahrzeug, Verschrottungen, Verzellungen, Taxi, Hotel u. v. m.)
- Enge Begleitung der Kundinnen und Kunden
- Kontakte mit Partnern und Behörden im In- und Ausland
- Detaillierte Führung der Dossiers
- Ab September 2024 Übernahme von Schichtleitungen; Führung der anwesenden Schichtmitarbeitenden
- Angewendete Sprachen: täglich Französisch, Englisch, Spanisch und Italienisch

Auszeit

06.2022 – 08.2022

- Persönliche Auszeit

Sachbearbeiterin Call Center und

04.2021 – 05.2022

Empfang

Arbeitslosenkasse Kanton Zürich / Zürich

- First-Level-Support für Klientinnen und Klienten der Arbeitslosenkasse (Englisch, Französisch, Italienisch, Spanisch)
- Allgemeine administrative Arbeiten
- Verfassen von Verfügungen
- Verantwortliche für das Pool Testing (Corona)

Sachbearbeiterin

08.2020 – 03.2021

Kurzarbeitsentschädigung (befristet)

Amt für Wirtschaft und Arbeit

- Bedienung der Hotline des Support Centers für Kurzarbeit
- Beratung und Auskunftserteilung an Arbeitgeber zur Anspruchsberechtigung und Auszahlungen
- Beurteilung und Anspruchsprüfung; selbständiges Verfassen von einsprachefähigen Verfügungen
- Bearbeitung und Abrechnung von Anträgen für

KOMPETENZEN

Hohe Belastbarkeit	● ● ● ● ● ●
Lösungs- und entscheidungsorientiert	● ● ● ● ● ●
Vielfalt an Wissen und Erfahrung	● ● ● ● ● ●
Umsetzungsstark	● ● ● ● ● ●
Empathisch - Teamorientierung	● ● ● ● ● ○
Systematisches und strategisches Vorgehen	● ● ● ● ● ○
schnelle Auffassungsgabe	● ● ● ● ● ○

IT-KENNTNISSE

MS Office
Anwenderkenntnisse

Unternehmensinterne
Fremdprogramme
Erfahrung mit verschiedenen
Systemen

FÄHIGKEITEN

Fremdsprachenkenntnisse in 5
Sprachen

ausgezeichnete mündliche und
schriftliche Ausdrucksfähigkeit

Kundenberatung

Mitarbeiterführung

Konzepte ausarbeiten

qualifizierte Sachbearbeitung in
Fachgebieten wie Motorfahrzeug,
Arbeitslosenkasse und weitere

INTERESSEN

- Singen vor Publikum (Chanson)
- Zeitungslektüre (NZZ, Handelszeitung)
- Sportliche Betätigungen

Kurzarbeitsentschädigung

Dozentin (Erwachsenenbildung) 2001 – 2020

Diverse Institute (Benedict Zürich; Seitz Handels- und Kaderschulen; Klubschule Luzern; Klubschule Ostschweiz; SWS Kaderschulen Winterthur; IFA Weiterbildung)

- Unterricht in BWL, VWL, Marketing, Verkauf, Kommunikation, Präsentationstechnik und Rhetorik, Selbstmanagement, Rechtskunde, W&G (ABU)

Call Center Mitarbeiterin / Kundenberaterin 03.2018 – 07.2020

TELAG AG (KMU-Bereich); ab
18.03.2019 Einsatz für Cumulus / Zürich

- Beratung von Cumulus-Karteninhabern auf Deutsch, Italienisch, Französisch und Englisch

Dozentin W&G und Präsentationstechnik 2012 – 2015

HSO Wirtschaftsschulen AG / Zürich & Luzern

- Dozentin für W&G-Fächer sowie Präsentationstechnik

Geschäftsführerin 2001 – 2013

Ubivision GmbH (Beratungsunternehmen für
KMU) / Zürich

- Beratung in Marketing, Personalselektion, Administration, Unternehmensstrategie
- Coaching für Berufstätige
- Akquisition von Neukunden
- Telefonische Beantwortung von Anfragen

Bereichsleiterin mit Prokura 1998 – 2000

Orell Füssli Security Documents AG / Zürich

- Personalverantwortung für 4 Mitarbeitende und 1 Lehrling
- Betreuung der Key Accounts
- Projektleitungen, insbesondere Migration EC-Karten (Maestro) europaweit im Rahmen der Fusion SBG/SBV zur UBS
- Festlegung der Strategie und Umsetzung
- Teilnahme an internationalen Ausschreibungen
- Reisetätigkeit in Europa

Bereichsleiterin / Verkaufsleiterin Innendienst Seridecor 1996 – 1998

Mühlebach AG (heute Antalis) / Lupfig

- Personalverantwortung für 8 Mitarbeitende
- Einsatzplanung und Innendienst
- Betreuung der Key Accounts
- Betreuung eines eigenen Aussendienstgebietes
- Bestimmung einer neuen Verkaufsstrategie

Geschäftsführerin / Prokuristin 1985 – 1996

Ubico Siebdruck AG / Bergdietikon

- Personalverantwortung für 12 Mitarbeitende und 2

REFERENZEN

Referenzen auf Anfrage

Lehrlinge

- Einsätze als Reiseleiterin bei Imholz Reisen und Geriberz Reisen

Studentenbetreuerin und Sekretärin 1982 – 1985
Euro-Centre Lausanne / Lausanne

- Betreuung der englisch-, spanisch- und italienischsprachigen Studierenden

AUS- & WEITERBILDUNG

Kurs "Angewandtes Coaching" 2008
Urs Bärtschi Coaching Plus

SVEB 1 Zertifikat (Erwachsenenbildung) 2005
IAP

Fachkurs Methodik/Didaktik (8-tägig) 2001
IAP

- Vorbereitung zum SVEB 1

Eidg. Dipl. Verkaufsleiter/in 1997

Marketingplaner FA 1996

Verkaufsfachfrau 1995
GIB M

- Ausbildung für Kundenmanagement in der graphischen Branche

Betriebswirtschaftliche Ausbildung für Jungunternehmer (2-jährig) 1992 – 1994
HWV Olten (heute Fachhochschule Solothurn)

Kaufmännische Führungsschule (2-jährig) 1989 – 1991
KV Business School Zürich

- Generalisten-Ausbildung für mittlere Kaderstufe

Reiseleiterausbildung 1983
AGT, AG für Information, Beratung und Ausbildung im Tourismus

Sprachaufenthalt (3 Monate) 1982 – 1983
Euro-Centre Lausanne
6 Monate Aufenthalt bei einer Familie in Paris

Sprachaufenthalt (6 Monate) 1981
Centre for English Studies, Oxford

Handelsschule 1979 – 1981
Handelsschule Minerva

Sekundarschule 1975 – 1979
Wettingen

Realschule Wettingen	1974 – 1975
Primarschule Wettingen	1971 – 1974
Primarschule Oberglatt	1968 – 1971