

Nina Schäfer

Kundenservice-Mitarbeiter

nina@example.com | Berlin

KURZPROFIL

Kundenberaterin mit 6 Jahren Erfahrung in Telekommunikation und Energie. Löst 85 % der Anliegen beim Erstkontakt und hält eine Kundenzufriedenheit von 9 von 10.

KENNTNISSE

Telefon-, Chat- und E-Mail-Support

Erstlösung (First Contact Resolution)

CRM (Salesforce, Zendesk)

Kundenrückgewinnung

Beschwerdemanagement

Cross-Selling

Zehnfingersystem

Deutsch C2 / Englisch B2

BERUFSERFAHRUNG

Kundenberaterin

2022 — heute

Vodafone Kundenservice

- 85 % der Anliegen beim Erstkontakt gelöst, bei einer Zielvorgabe von 75 %.
- Kundenzufriedenheit von durchschnittlich 9 von 10 in der Nachbefragung erreicht.
- 40 % der kündigungswilligen Kunden mit passenden Tarifangeboten gehalten.
- Täglich rund 70 Kontakte über Telefon, Chat und E-Mail bearbeitet.
- 12 neue Kolleginnen und Kollegen als Patin eingearbeitet.

Servicemitarbeiterin

2020 — 2022

Vattenfall Kundenservice

- Abschläge, Zählerstände, Beschwerden

AUSBILDUNG

Fachabitur Wirtschaft 2019