JULIA WAGNER

KUNDENBERATERIN IM KUNDENSERVICE

Leipzig | julia.wagner@example.com | +49 151 2345 6789

PROFIL

Kauffrau für Dialogmarketing mit sechs Jahren Erfahrung im Inbound-Service eines Energieversorgers und eines Onlinehändlers. Löst die meisten Anliegen im ersten Kontakt, bleibt freundlich bei verärgerten Anrufern und arbeitet neue Kolleginnen und Kollegen ein.

BERUFSERFAHRUNG

Kundenberaterin, Kundenservice Onlineshop bei Lindenhof Versand GmbH, Leipzig (hybrid) **März 2023 - Heute**

Telefon, Chat und E-Mail für einen Onlinehändler für Haushaltswaren.

- Bearbeite pro Tag rund 45 Anrufe und Chats zu Bestellungen, Lieferverzug, Retouren und Gutscheinen
- Im monatlichen Qualitätsmonitoring sechs Quartale in Folge über 95 Prozent erreicht
- Betreue die russischsprachigen Anfragen und habe die wichtigsten Textbausteine übersetzt
- Als Patin elf neue Mitarbeitende in den ersten zwei Wochen begleitet

Kundenberaterin, Inbound-Hotline bei Muldenland Energie GmbH, Grimma **August 2020 - Februar 2023**

- Pro Schicht 55 bis 65 Anrufe zu Abschlägen, Zählerständen, Umzügen und Tarifwechseln bearbeitet
- Erstlösungsquote von 82 Prozent, über dem Durchschnitt des Teams
- Ratenzahlungen nach den Vorgaben des Forderungsmanagements vereinbart und in SAP dokumentiert

Auszubildende Kauffrau für Dialogmarketing bei Muldenland Energie GmbH, Grimma **August 2018 - Juli 2020**

- Einsätze im Kundenservice, im Forderungsmanagement und im Kundenzentrum vor Ort
- Nach der Ausbildung unbefristet übernommen

FÄHIGKEITEN

Kanäle: Telefon (Inbound), Chat, E-Mail, Kundenzentrum vor Ort

Systeme: SAP CRM, Zendesk, Genesys Cloud, Shopware, Microsoft 365

Weiteres: Zehnfingersystem, Deeskalation, Datenschutz nach DSGVO, Reklamationsbearbeitung

AUSBILDUNG

Kauffrau für Dialogmarketing (IHK) bei Berufliches Schulzentrum Leipzig, Leipzig **August 2018 - Juli 2020**

Note: Note 1,9

Duale Ausbildung, verkürzt auf zwei Jahre.

Allgemeine Hochschulreife bei Gymnasium Grimma, Grimma **August 2010 - Juni 2018**

SPRACHEN

Deutsch - Muttersprache

Englisch (C1) - Sehr gut / Fließend

Russisch - Verhandlungssicher

WEITERBILDUNGEN

Seminar Deeskalation im Kundengespräch von IHK zu Leipzig **April 2022**

Zendesk Support Administrator Training von Zendesk **Februar 2024**

EHRENAMT

Ehrenamtliche Helferin an der Ausgabe bei Nachbarschaftsladen Reudnitz e.V., Leipzig **Mai 2021 - Heute**

Einmal im Monat Ausgabe und Anmeldung neuer Kundinnen und Kunden.