Lebenslauf

Zur Person

Name: **Jona Muster**

Anschrift: Musterweg 77, 12130 Stadt

Geburtsdatum-/ort: 01.01.1990 in Musterhausen

Berufspraxis

seit 09/2018 **Call-Center-Agent**

Lavazza Call-Center GmbH (Gangelt, DE)

* Übernahme der telefonischen Kaltakquise
* Durchführung von kundenorientierten Beratungen
* Durchführung von Bedarfsanalysen potenzieller Neukunden
* Regelmäßiger Austausch mit dem Team
* Eintragen der Kundenaufträge ins CMR-System

08/2016 – 09/2018 **Call-Center-Agent**

BILIO Banking GmbH (Gangelt, DE)

* Telefonische Kundenberatung
* Kommunikation mit Kunden via Chat-Bot
* Erfolgreiche Rückgewinnung vieler Kunden
* Strukturierte Arbeitsplanung
* Regelmäßige Arbeit im Schichtdienst

06/2014 – 09/2014 **Nebenjob im Service-Bereich**

Engels Versicherungen GmbH (Gangelt, DE)

* Serviceorientierte Kundenberatung
* Kundenkontakt via Telefon und Chat-Bot
* Regelmäßiger Austausch im Team
* Durchführung von Kundenbefragungen im Rahmen der Marktforschung

06/2014 – 09/2014 **Praktikum im Service-Bereich**

12/h pro Woche bei Emil Software GmbH (Gangelt, DE)

* Assistenz bei der Kundenakquise via E-Mail
* Auswertung von Excel-Tabellen und Vorbereitung der Kundengespräche
* Teilnahme an Teambesprechungen
* Durchführung von Kundenbefragungen im Rahmen der Marktforschung

11/2011 – 12/2011 **Schülerpraktikum im Service-Bereich**

Drei Wochen bei Hansa AG (Gangelt, DE)

* Assistenz bei der Kundenberatung via Social Media
* Eintragen von Daten in CMR Systeme
* Weiterleitung von Beschwerden an die richtige Abteilung

Bildungsweg

10/2013 – 08/2015 **Berufsausbildung zur Servicefachkraft**

Berufskolleg Gangelt (Gangelt, DE)

* Spezialisierung: Dialogmarketing
* Abschlussnote (2,3)

09/2007 – 06/2013 **Realschulabschluss**

Emil-Wilde-Realschule (Gangelt, DE)

* Prüfungsfächer: Deutsch, Englisch, Mathematik
* Abschlussnote (3,1)

Weiterbildung

02/2018 **Seminar im Bereich effektives Selbstmanagement**

Dirk Raguse GmbH (Gangelt, DE)

04/2017 – 08/2017 **Kaltakquise und Beschwerdemanagement**

Seminar Institut (Online-Kurs)

* Umfang: 4 Wochen mit je 5 Wochenstunden
* Schwerpunkte: Umgang mit verärgerten Kunden, Erfragung der Ursachen für die Unzufriedenheit

Kenntnisse

Sprachen: Deutsch – Muttersprache

Englisch – fließend in Wort und Schrift

Software: MS Powerpoint, MS Word – sehr gut

MS Excel – sehr gut

SingleComm – ausgezeichnet

Vonage – gut

Five9 – sehr gut

Sonstige: Führerscheinklasse B

Interessen

Tischtennis (3x pro Woche)

Finanzthemen und Aktien (Fachzeitschriften lesen)