

LEBENS LAUF

ZUR PERSON

Name:

Anschrift:

Geburtsdatum-/ort:

Jona Muster

Musterweg 77, 12130 Stadt

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 CRM 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)