Daniel Rosenthal

[Mobil] · [E-Mail] · [Straße Hausnummer] · [PLZ Ort]

BERUFSERFAHRUNG

03/2025 – heute **Servicemitarbeiter Telefon und Chat, Dienstleister Muster-Service GmbH, Beispielstadt**
Anfragen zu Vertrag, Rechnung und Technik für einen Energieversorger
Dokumentation im Ticketsystem, Weiterleitung an Fachabteilungen
Betreuung von Kundinnen und Kunden mit Zählerfragen, Abschlägen und Umzügen
Mitarbeit an einem Gesprächsleitfaden für schwierige Anrufe
Rückmeldungen aus Kundengesprächen an die Fachabteilung weitergegeben
Betreuung von Beschwerden mit Rückruf-Aufgaben und Nachverfolgung bis zur Lösung
Teilnahme an monatlichen Schulungen zu neuen Tarifen und Abläufen

09/2023 – 02/2025 **Kundenberater Hotline, Telekommunikationsanbieter Muster-Telefon GmbH, Musterstadt (befristet)**
Tarifberatung, Störungsmeldungen, Kündigungen annehmen
Auszeichnung durch Teamleitung für Gesprächsqualität
Schichtdienst von Montag bis Samstag
Einarbeitung von Neueinsteigern in den ersten zwei Wochen
Dokumentation jedes Gesprächs im System und Weitergabe an die zuständige Fachabteilung

04/2022 – 08/2023 **Servicekraft Reklamationen, Online-Händler Muster-Versand, Beispielstadt**
E-Mail- und Telefonbearbeitung, Erstattungen veranlassen
Zusammenarbeit mit dem Versandlager bei Rücksendungen und Nachlieferungen

10/2020 – 03/2022 **Aushilfe Kundenschalter, Stadtwerke Beispielstadt (Teilzeit)**
Annahme von Anliegen, Auskunft, Terminvergabe
Mitarbeit bei einer Befragung zur Kundenzufriedenheit

AUSBILDUNG

08/2017 – 07/2020 **Ausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing, Servicecenter Beispielstadt**
Einsatz an Hotline und Kundenbetreuung, Prüfung mit guter Note

SCHULBILDUNG

09/2011 – 06/2017 **Muster-Realschule Beispielstadt, Mittlere Reife**

KENNTNISSE

Ticketsystem und Kundendatenbank, Telefon-Software, Gesprächsführung bei Beschwerden, Zehn-Finger-System. Deutsch (Muttersprache), Englisch B1, Russisch B2. Konzentriert bei langen Telefonzeiten, ruhig auch bei Beschwerden.

INTERESSEN

Radsport, Brettspiele, Lesen von Fachbüchern zu Kommunikation. Teilnahme am Tischfußball-Turnier im Betrieb. Zweimal im Jahr Teilnahme an einem Volkslauf.

Vorlage aus unserer eigenen Sammlung. Ersetzen Sie jede [Angabe in eckigen Klammern] durch Ihre Daten; die Beispielangaben sind erfunden. Keine Rechts- oder Karriereberatung.