Lena Marquardt

[Straße Hausnummer] · [PLZ Ort] · [Telefon] · [E-Mail]
Geburtsdatum und -ort: [TT.MM.JJJJ] in [Ort]

KURZPROFIL

Servicefachkraft mit zwölf Jahren Erfahrung im direkten Kundenkontakt und mit Schichtverantwortung, auf dem Weg in die IT-Anwenderbetreuung. Ich erkläre Technik geduldig, bleibe unter Zeitdruck strukturiert und habe mir durch eine Weiterbildung und ein Praktikum die Grundlagen des First-Level-Supports erarbeitet. Besonders wichtig sind mir Verlässlichkeit gegenüber Nutzerinnen und Nutzern, klare Dokumentation und die Freude daran, Probleme Schritt für Schritt zu lösen, statt sie nur weiterzureichen.

NEUE QUALIFIKATIONEN FÜR DEN ZIELBERUF

08/2026 – 09/2026 **Praktikum Helpdesk, Technik GmbH Musterstadt**
Annahme und Dokumentation von Störungsmeldungen, Einrichtung von Arbeitsplätzen unter Anleitung
Selbstständiges Lösen von Standardproblemen wie Passwortrücksetzung und Druckerstörungen, Übergabe offener Fälle an die zweite Ebene mit vollständiger Dokumentation

01/2026 – 06/2026 **Berufsbegleitende Weiterbildung IT-Support, Bildungsträger Musterstadt**
Netzwerkgrundlagen, Benutzerverwaltung, Arbeit mit einem Ticketsystem; Zertifikat des Trägers
Projektarbeit: Aufbau eines kleinen Testnetzwerks mit Dokumentation der Fehlersuche

BERUFSERFAHRUNG

09/2018 – heute **Schichtleiterin Service, Gasthaus Beispielstadt**
Einsatzplanung für ein Team von acht Personen
Erste Ansprechpartnerin bei Reklamationen, Einweisung der Kolleginnen in ein neues Kassensystem
Übernahme der Kassenabrechnung und der Wochenstatistik, dabei Pflege von Tabellen und Auswertungen in Excel
Schnelle Priorisierung bei Stoßzeiten, ruhiger Umgang mit verärgerter Kundschaft

08/2014 – 08/2018 **Servicekraft, Restaurant Musterhof, Musterstadt**
Gästebetreuung, Bestellannahme, Kassenabrechnung
Mitarbeit an der Schulung neuer Servicekräfte im Umgang mit Gästen und Beschwerden

AUSBILDUNG UND SCHULE

09/2011 – 06/2014 **Ausbildung zur Restaurantfachfrau, Restaurant Musterhof, Musterstadt**

bis 06/2011 **Mittlere Reife, Muster-Realschule Musterstadt**

ENGAGEMENT

2019 – heute **Ehrenamtliche Unterstützung der Vereinshomepage, Sportverein Musterstadt**
Pflege von Mitgliederdaten und Hilfe für Mitglieder bei Zugangsproblemen

KENNTNISSE UND SPRACHEN

Word und Excel (sicher), Windows-Benutzerverwaltung (Grundkenntnisse), Ticketbearbeitung (Grundkenntnisse) · Deutsch (Muttersprache), Englisch (B2) · Führerschein Klasse B

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