

Dein Name



Hamburg, Deutschland

+49 40 1234567

dein.name@example.com

Klasse B

BERUFSERFAHRUNG

- | | |
|-----------------------|--|
| Mai 2021 – Heute | Kundenberaterin, Stadtwerke Elbtal GmbH · Hamburg <ul style="list-style-type: none">• Beratung von 60 Privatkunden täglich zu Strom- und Gastarifen• Verbesserung der Erstlösungsquote von 68 % auf 79 %• Senkung der Rückfragen um 15 % durch neue E-Mail-Vorlagen |
| Aug. 2017 – Apr. 2021 | Mitarbeiterin Kundenservice, Nordversand GmbH · Hamburg <ul style="list-style-type: none">• Bearbeitung von 45 Anfragen täglich per Telefon und Chat• Verkürzung der Retourenklärung von 5 auf 2 Arbeitstage• Koordination der Reklamationen von 120 Händlerkunden |

AUSBILDUNG

- | | |
|-----------------------|--|
| Aug. 2014 – Juli 2017 | Kauffrau für Büromanagement, Hanse Logistik AG · Hamburg
IHK-Abschluss · Schwerpunkt Kundenbeziehungen |
| Aug. 2008 – Juli 2014 | Mittlerer Schulabschluss, Stadtteilschule Harburg · Hamburg |

KURSE

- | | |
|-----------|---|
| März 2024 | Deeskalation am Telefon, IHK Hamburg |
| Okt. 2023 | Excel Aufbaukurs, VHS Hamburg |
| Juni 2022 | SAP IS-U Grundlagen, SAP Training |

FÄHIGKEITEN

- | | |
|---------------|--|
| Kundenservice | Tarifberatung · Reklamationen · Deeskalation |
| Systeme | SAP IS-U · Salesforce · Genesys Cloud |
| Office | MS Excel · MS Outlook · Zehnfingersystem |

SPRACHEN

- | | | | |
|---------|---------------|----------|----|
| Deutsch | Muttersprache | Englisch | B2 |
|---------|---------------|----------|----|

HOBBYS

- Rudern, Kochen