Alex Weber

Mitarbeiter im Kundenservice

alex.weber@example.com • Leipzig

BERUFSPROFIL

Mitarbeiter im Kundenservice mit Erfahrung im Einzelhandel und in der Betreuung von Abonnements. Klärt Fragen zu Rechnungen, Bestellungen und Kundenkonten per Telefon, E-Mail und Chat. Bleibt bei Beschwerden ruhig, dokumentiert Lösungen und arbeitet neue Teammitglieder ein.

BERUFSERFAHRUNG

Mitarbeiter im Kundenservice

März 2023 - Aktuell

Beispiel Abo-Service - Leipzig

- Bearbeitete täglich rund 60 Anfragen zu Rechnungen, Bestellungen und Lieferungen per Telefon, E-Mail und Chat.
- Dokumentierte Lösungen im CRM-System und ergänzte Übergaben an das zuständige Team um die bisherigen Bearbeitungsschritte.
- Arbeitete fünf neue Teammitglieder in das CRM-System, den Umgang mit Beschwerden und die Serviceabläufe ein.

Mitarbeiter im Kundensupport

März 2021 - Feb. 2023

Muster Haushaltswaren - Leipzig

- Beantwortete Anrufe zu Bestellungen, Rücksendungen und Lieferterminen.
- Überarbeitete mit dem Team die Checkliste zur Erfassung von Transportschäden.
- Dokumentierte Kundenkontakte und Bearbeitungsstände im CRM-System.
- Bearbeitete Rücksendungen auch während saisonaler Spitzen und stimmte offene Fälle mit dem Versandteam ab.

Mitarbeiter am Empfang

Juli 2019 - Feb. 2021

Beispiel Fitnessstudio - Leipzig

- Empfing Mitglieder und klärte Fragen zu Buchungen und Rechnungen am Empfang.
- Informierte Mitglieder telefonisch über die Verlängerung ihrer Mitgliedschaft.
- Arbeitete vier Mitarbeitende in das Buchungssystem, die Kassenführung und die Meldung von Vorfällen ein.
- Korrigierte doppelte und veraltete Mitgliederdaten vor der nächsten Abrechnung.

AUSBILDUNG

Weiterbildung in kaufmännischen Grundlagen

Sept. 2018 - Juni 2019

Bildungszentrum Musterstadt

KENNTNISSE

Kundenbetreuung, Konfliktlösung, CRM-Systeme, Telefonische Beratung, Bestellbearbeitung, Beschwerdemanagement, Kommunikation, Problemlösung