

Annika Lutter-Brommert

B2C-Kundenservice-Spezialistin



annika.lutter-brommert@example.de

+49 30 2233 5566

Berlin, Deutschland

linkedin.com/in/annika-lutter-brommert

◆ Profil

B2C-Kundenservice-Spezialistin mit 7 Jahren Erfahrung bei Zalando SE (Customer Excellence) und About You SE. Bearbeitet 130+ omnichannel Kontakte pro Tag in Zendesk und Salesforce Service Cloud bei 93% CSAT und 79% FCR; Social-Media-Care für 14.000 Markenerwähnungen pro Quartal. Kauffrau für Dialogmarketing (IHK), Spanisch B2 für südeuropäische Märkte.

◆ Berufserfahrung

B2C-Kundenservice-Spezialistin 03/2023 - heute
Zalando SE (Customer Excellence) Berlin, Deutschland

Omnichannel-Care DACH und Spanien

- 130+ omnichannel Kontakte pro Tag in Zendesk und Salesforce Service Cloud bei 93% CSAT und 79% FCR
- Social-Media-Care für 14.000 Markenerwähnungen/Quartal auf Instagram, TikTok und Trustpilot
- Pilotnutzerin Zendesk AI für Tier-0-Deflection, 22% der Versandstatus-Anfragen automatisiert beantwortet
- Bilinguale Bearbeitung der spanischen Queue mit 95% QA-Score, durchschnittliche AHT 4:50 min
- Co-Autorin der Eskalations-Playbooks für Premium-Konto-Kündigungen, Save-Rate von 18% auf 31%

Kundenservice-Mitarbeiterin 08/2019 - 02/2023
About You SE Hamburg, Deutschland

Omnichannel-Care Mode und Lifestyle

- 95 omnichannel Kontakte pro Tag in Freshdesk mit 90% CSAT-Score
- Reklamationsmanagement für 220 Rücksendungen/Tag, Reklamationsquote stabil unter 3,8%
- Co-Pilotin Intercom-Chatbot-Rollout, 18% Tier-0-Deflection für Versand- und Retoure-Fragen
- Trainerin für Social-Media-Care-Tonality für 8 neue Kolleg:innen pro Quartal

◆ Fähigkeiten

Salesforce Service Cloud
Zendesk Support & AI
Freshdesk
Intercom
Talkdesk
Beschwerdemanagement
B2C
Social Media Care
CSAT / NPS Reporting

◆ Zertifikate

Zendesk Support Administrator
06/2024

Salesforce Service Cloud Consultant
11/2023

Kauffrau für Dialogmarketing (IHK)
07/2019

◆ Ausbildung

Ausbildung zur Kauffrau für Dialogmarketing (IHK)

09/2016 - 07/2019

IHK-Berufsschule Hamburg / Otto Group

Hamburg, Deutschland

Dialogmarketing

GPA: 1,9

HubSpot Service Hub Certified

04/2022

◆ Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C1
Spanisch	B2

◆ Stärken

Markenverständnis

Treffe den Markenton von Zalando und About You auch in eskalierten Social-Media-Threads zuverlässig

Multitasking

Wechsele zwischen Voice, Chat, E-Mail, Instagram-DMs und Trustpilot-Reviews ohne CSAT-Verlust

Empathie

Halte Reklamationsgespräche körperlich angemessener
Produkte sensibel und lösungsorientiert