Nicole Wagner

Call Center Agent Inbound

Call Center Agent im Inbound mit 2 Jahren Erfahrung an der Servicehotline einer Kfz-Versicherung. Nimmt Schadenmeldungen und Vertragsanfragen auf, löst einfache Fälle direkt und leitet komplexe Fälle vollständig dokumentiert weiter. Servicefachkraft für Dialogmarketing mit Teilzeit im Früh- und Spätdienst.

nicole.wagner@email.de
+49 176 39482017
Erfurt
linkedin.com/in/nicolewagner

Berufserfahrung

Call Center Agent Inbound

Thüringer Servicecenter Kundendialog GmbH • Erfurt

09/2024 - heute

- Annahme von rund **65** Anrufen pro Schicht an der Hotline einer Kfz-Versicherung
- Aufnahme von Schadenmeldungen mit allen Pflichtangaben, Rückfragequote der Sachbearbeitung unter 5 %
- Bearbeitung von Adressänderungen, Zahlungsfragen und Versicherungsbestätigungen direkt im Bestandssystem
- Service Level von 80/20 im Team gehalten, auch in der Unwetterwoche mit doppeltem Anrufvolumen
- Rückrufe bei offenen Fällen innerhalb von 48 Stunden und Pflege der Wiedervorlagen für die Kolleginnen im Spätdienst

Auszubildende Servicefachkraft für Dialogmarketing

Thüringer Servicecenter Kundendialog GmbH • Erfurt

08/2022 - 07/2024

- Einsätze im Inbound, im Backoffice und in der Qualitätssicherung, Abschlussprüfung mit Note 1,9
- Bearbeitung von rund 40 E-Mails pro Tag im Backoffice nach Textbausteinen und Freitext
- Mitarbeit an der Auswertung von Gesprächsmitschnitten für das monatliche Coaching
- Outbound-Einsätze zur Terminbestätigung für Gutachter, rund 30 Telefonate pro Schicht mit Erfassung im Bestandssystem

Zertifikate

Grundlagen Kfz-Versicherung für Servicemitarbeitende

Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV)

03/2025

Deeskalation im Kundengespräch

IHK Erfurt • 10/2025

Kenntnisse

Inbound , Hotline
Schadenmeldungen
Service Level
Bestandssystem , Rückrufe
Wiedervorlagen , Backoffice
Textbausteinen
Qualitätssicherung

Sprachen

Deutsch, Muttersprache
Englisch, B1

Ausbildung

Ausbildung Servicefachkraft für Dialogmarketing (IHK)

Staatliche Berufsbildende Schule 6 Erfurt

Erfurt

08/2022 - 07/2024

Dialogmarketing

Realschulabschluss

Regelschule Erfurt-Nord

Erfurt

08/2016 - 07/2022

Allgemeinbildung