Kai Nowak

Call Center Agent Outbound

Call Center Agent im Outbound mit 2 Jahren Erfahrung im telefonischen Vertrieb von Strom-, Gas- und Internettarifen an Privat- und Gewerbekunden. Führt rund 90 Anwahlversuche pro Schicht, erreicht die Abschlussziele regelmäßig und hält Vorgaben zu Einwilligung und Datenschutz ein. Quereinsteiger aus der Gastronomie mit sicherer, freundlicher Gesprächsführung.

kai.nowak@email.de

+49 157 30482916

Berlin

linkedin.com/in/kainowak

Berufserfahrung

Call Center Agent Outbound

10/2024 - heute

Spreetel Vertriebsservice GmbH — Berlin

- Telefonischer Vertrieb von Energie- und Internettarifen mit rund **90** Anwahlversuchen pro Schicht
- Abschlussquote von 9 % bei erreichten Kontakten, monatliches Ziel in 10 von 12 Monaten erfüllt
- Rückgewinnung von Kunden nach Kündigung mit angepassten Angeboten, rund 25 Rückgewinnungen pro Monat
- Prüfung der Werbeeinwilligung vor jedem Gespräch und datenschutzkonforme Dokumentation im Dialer
- Terminvereinbarung für den Außendienst bei Gewerbekunden, 6 bis 8 Termine pro Woche mit Übergabe aller Gesprächsnotizen

Servicekraft

05/2021 - 09/2024

Kiezküche am Boxhagener Platz GmbH — Berlin

- Bedienung von bis zu 120 Gästen pro Abend und Umgang mit Beschwerden direkt am Tisch
- Empfehlung von Tagesgerichten und Getränken, Umsatz pro Gast regelmäßig über dem Durchschnitt des Teams
- Kassenabrechnung und Übergabe am Schichtende ohne Differenzen
- Annahme telefonischer Reservierungen und Beratung zu Feiern mit bis zu 40 Personen, inklusive Menüvorschlag

Zertifikate

Verkaufstraining Telefonvertrieb

11/2024

Spreetel Vertriebsservice GmbH, interne Akademie

Datenschutz-Grundschulung nach DSGVO

01/2025

TÜV Rheinland Akademie

Einwandbehandlung am Telefon

06/2025

IHK Berlin

Kenntnisse

- Outbound
- Telefonischer Vertrieb
- Abschlussquote
- Rückgewinnung
- Werbeeinwilligung
- Dialer
- Terminvereinbarung
- Gewerbekunden
- Beschwerden
- Datenschutz

Ausbildung

Fachhochschulreife

08/2018 - 07/2020

Oberstufenzentrum Bürowirtschaft und Verwaltung Berlin

Berlin

Wirtschaft und Verwaltung

Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Polnisch	B2
Englisch	B1