

Sandra Lammert-Maibaum

E-Commerce-Kundenservice-Mitarbeiterin

sandra.lammert-maibaum@example.de ◆ +49 30 6677 8899 ◆ Berlin, Deutschland ◆

linkedin.com/in/sandra-lammert-maibaum ◆

Profil

E-Commerce-Kundenservice-Mitarbeiter mit 6 Jahren Erfahrung bei HelloFresh SE und Delivery Hero SE. 120+ omnichannel Kontakte pro Tag in Zendesk und Gorgias bei 92% CSAT und 80% FCR; deflektiert 28% der WISMO-Anfragen via Intercom Fin. Kauffrau für Dialogmarketing (IHK), Englisch C1 und Spanisch B2 für internationale Marketplaces.

Berufserfahrung

Senior E-Commerce-Kundenservice-Mitarbeiter

HelloFresh SE — Berlin, Deutschland — 07/2022 - heute

Omnichannel-Care DACH, Foodbox-Subscription

- 120+ omnichannel Kontakte pro Tag in Zendesk und Gorgias mit 92% CSAT und 80% FCR
- Deflection von 28% der WISMO-Anfragen via Intercom Fin Chatbot-Flows
- Reduktion der Retourenleckage um 16% durch konsequente Tuning der Gorgias-Policy-Macros
- Bilinguale Bearbeitung der spanischen Iberia-Queue mit 94% QA-Score
- Co-Owner Eskalations-Playbook für Lebensmittelreklamationen, durchschnittliche Bearbeitungszeit von 36 auf 12 Stunden gesenkt

Kundenservice-Mitarbeiterin

Delivery Hero SE — Berlin, Deutschland — 08/2020 - 06/2022

Inbound-Care Foodora und Lieferheld

- 95 omnichannel Kontakte pro Tag in Salesforce Service Cloud und Kustomer mit 90% CSAT
- Bearbeitung von Liefer-Reklamationen und Rückerstattungen mit 100% audit-fester Dokumentation
- Mitarbeit am Rollout des Zendesk-AI-Tier-0-Bots, 18% Tier-0-Deflection für Bestellstatus-Anfragen
- Trainerin für 6 Aushilfskräfte während des Weihnachts-Peaks

Ausbildung

Ausbildung zur Kauffrau für Dialogmarketing (IHK)

IHK-Berufsschule Berlin / Delivery Hero

Dialogmarketing

Berlin, Deutschland

09/2017 - 07/2020

GPA: 2,1

Fähigkeiten

Zendesk Support & AI — Salesforce Service Cloud — Gorgias — Intercom & Intercom Fin
Kustomer — Shopify Admin — Retourenmanagement — Social Media Care

Zertifikate

Zendesk Support Administrator

HubSpot Service Hub Certified

03/2025

07/2023

07/2020

11/2024

Sprachen

Deutsch — Muttersprache

Englisch — C1

Spanisch — B2

Stärken

Markenverständnis

Treffe Tonalität von Foodtech- und Quick-Commerce-Marken auch in stressigen Lieferzeitfenstern

Stressresistenz

Halte CSAT über 90% selbst bei Liefer-Ausnahmesituationen wie Streiks oder Wetterextremen

Empathie

Bearbeite Lebensmittel- und Allergie-Reklamationen sorgsam, vermeide CSAT-Einbruch durch Schuldzuweisung