Philipp Arnold

Kaufmann für Dialogmarketing

Kassel • +49 160 48392107 • philipp.arnold@email.de
linkedin.com/in/philipparnold

PROFIL

Kaufmann für Dialogmarketing mit 5 Jahren Berufserfahrung nach der IHK-Ausbildung im Servicecenter eines Versandhändlers. Steuert Kundenkontakte über Telefon, E-Mail und Social Media, wertet Kennzahlen aus und plant den Personaleinsatz für ein Team von 25 Agents. Erfahren mit Genesys, Excel und Power BI.

AUSBILDUNG

Ausbildung Kaufmann für Dialogmarketing (IHK) 08/2018 - 07/2021

Oskar-von-Miller-Schule Kassel Kassel

Dialogmarketing

BERUFSERFAHRUNG

Kaufmann für Dialogmarketing 02/2022 - heute

Fulda-Werra Versand GmbH Kassel

- Personaleinsatzplanung für 25 Agents anhand von Forecasts, Service Level 2025 bei **82** % statt 74 %
- Auswertung von Kennzahlen wie AHT, Erreichbarkeit und Erstlösung in Excel und Power BI
- Konzeption einer Outbound-Kampagne zur Reaktivierung, 1.200 Bestellungen von inaktiven Kunden
- Pflege der Routing-Regeln in Genesys und Abstimmung neuer Skills mit den Teamleitungen

Agent Kundenservice 08/2021 - 01/2022

Fulda-Werra Versand GmbH Kassel

- Bearbeitung von rund 60 Kontakten pro Tag über Telefon, E-Mail und Social Media
- Bearbeitung von Rücksendungen und Beschwerden mit Kulanzentscheidungen bis 50 €
- Testen neuer Textbausteine für den Social-Media-Kanal und Rückmeldung an das Qualitätsteam

Auszubildender Kaufmann für Dialogmarketing 08/2018 - 07/2021

Fulda-Werra Versand GmbH Kassel

- Stationen in Inbound, Outbound, Workforce Management und Qualitätsmanagement, IHK-Abschluss mit Note 1,8
- Projekt zur Einführung eines Kunden-Chats mit 3 Kolleginnen und Kollegen aus dem Kundenservice
- Mitarbeit an Kundenbefragungen mit rund 800 Telefoninterviews und Auswertung der Ergebnisse in Excel

KENNTNISSE

Personaleinsatzplanung • Forecasts • Service Level • Kennzahlen • Excel • Power BI • Genesys
Outbound-Kampagne • Social Media • Qualitätsmanagement

ZERTIFIKATE

Workforce Management Grundlagen
Deutscher Dialogmarketing Verband (DDV)
09/2023

Microsoft Certified: Power BI Data Analyst Associate
Microsoft
04/2024

SPRACHEN

Deutsch
Muttersprache

Englisch
B2