



# Stefan Lipinski

Kundenberater Call Center

stefan.lipinski@example.de

Büdelsdorf, Deutschland

linkedin.com/in/stefan-lipinski

+49 4331 2233 4455

## Profil

Kundenberater Call Center mit 6 Jahren Inbound- und Outbound-Erfahrung bei freenet AG und congstar GmbH. 110+ Gespräche pro Tag in Avaya Aura und Cisco UCCE bei 88% CSAT und 18% Cross-Selling-Quote. Sicher in Beschwerdemanagement und Vertragsbindung; Polnisch B2 für die polnischsprachige Outbound-Kampagne.

## Berufserfahrung

**Kundenberater Call Center** 02/2023 - heute

freenet AG Büdelsdorf, Deutschland

Inbound- und Outbound-Call-Center Mobilfunk

- 110+ Inbound-/Outbound-Gespräche pro Tag in Avaya Aura mit 88% CSAT und 5:20 min AHT
- Kündiger-Rückgewinnung: 40% Save-Rate bei eingehenden Storno-Anrufen, durchschnittlich 380 EUR LTV pro saved Kunde
- Outbound-Kampagnen für Tarifierpassung mit 18% Cross-Selling-Quote und 22 EUR ARPU-Uplift
- Bilinguale Outbound-Kampagne für polnische Bestandskunden, 92% QA-Score im Call-Monitoring
- Wöchentliche QA-Calls mit Teamleitung zu Gesprächsführung und Compliance

**Junior Kundenberater** 08/2020 - 01/2023

congstar GmbH Köln, Deutschland

Inbound-Hotline Prepaid und Postpaid

- 75 Inbound-Anrufe pro Tag in Cisco UCCE mit 86% CSAT-Score nach 3 Monaten Nesting
- Bearbeitung von SIM-Aktivierungen, Rechnungsbeschwerden und Tarifwechseln in Salesforce Service Cloud
- Unterstützung der Outbound-Aufstockungs-Kampagne mit 11% Abschlussquote
- Aushilfe als Trainerin für 6 Nesting-Kolleg:innen im 2-Wochen-Curriculum

## Sprachen

Deutsch Muttersprache

Polnisch B2

Englisch B2

## Ausbildung

**Ausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing (IHK)**

09/2017 - 07/2020

IHK-Berufsschule Hamburg / freenet

Büdelsdorf, Deutschland

Dialogmarketing

GPA: 2,3

## Fähigkeiten

Avaya Aura Contact Center, Cisco UCCE,

Genesys Cloud CX, Zendesk Support,

Outbound-Telefonie, Beschwerdemanagement,

Cross-Selling, MS Dynamics 365 Customer Service

## Zertifikate

**Cisco Contact Center Specialist (CCNP Collaboration)**

07/2024

**AVAYA Contact Center Implementation Professional**

02/2023

**Kaufmann für Dialogmarketing (IHK)** 07/2020

**Telefontraining Inkasso-Anwendungen (DDV)**

11/2022

## Stärken

---

### **Belastbarkeit**

Halte 110+ Gespräche pro Schicht ohne CSAT-Verlust und arbeite auch in der Nacht-Schicht ergebnisorientiert

### **Deeskalation**

Führe Storno- und Mahngespräche ruhig zu Ende und sichere 40% der Kündigungen via Bindungsangebot

### **Verkaufsorientierung**

Identifiziere Cross-Selling-Trigger im laufenden Anruf ohne Druckverkauf