



Yasemin Korkmaz

Auszubildende Dialogmarketing

✉ yasemin.korkmaz@example.de

📍 Bonn, Deutschland

🌐 [linkedin.com/in/yasemin-korkmaz](https://www.linkedin.com/in/yasemin-korkmaz)

☎ +49 228 4567 8901



Profil

Auszubildende zur Kauffrau für Dialogmarketing (IHK) im 2. Lehrjahr bei Deutsche Telekom AG in Bonn. 50+ Kundenkontakte pro Tag auf der Festnetz-Hotline mit 88% CSAT-Score nach 6 Monaten Nesting. Sicher in Salesforce Service Cloud und Avaya Aura; Türkisch B2 für die zweisprachige Inbound-Queue.

Berufserfahrung

Auszubildende Kauffrau für Dialogmarketing

Deutsche Telekom AG • Bonn, Deutschland • 09/2024 - heute

Ausbildung im Kundenservice Festnetz/Mobilfunk-Hotline, 2. Lehrjahr

- Bearbeitung von 50+ Inbound-Anrufen täglich auf der Festnetz-Hotline mit 88% CSAT-Score nach 6 Monaten Nesting
- Dokumentation aller Kundenkontakte in Salesforce Service Cloud, durchschnittliche AHT von 7:45 min stabil gehalten
- Bilinguale Betreuung der türkischsprachigen Kundschaft mit 94% QA-Score im monatlichen Call-Monitoring
- Wechsel zwischen Inbound-Telefonie, E-Mail-Tickets und Webchat im 8-Stunden-Schichtbetrieb
- Mitarbeit am internen Wiki: 14 Knowledge-Base-Artikel zu Tarifwechsel und Hardware-Reklamation verfasst

Aushilfe Kundenempfang

Sparkasse KölnBonn • Bonn, Deutschland • 07/2023 - 08/2024

Ferien- und Wochenendaushilfe im Filial-Empfang

- Empfang von 80-100 Filialkunden pro Tag, Vorqualifizierung der Anliegen und Terminkoordination
- Dokumentation der Kundenfeedbacks im SAP CRM und wöchentliches Reporting an die Filialleitung
- Aushilfe an der SB-Kassenzone bei Personalengpässen, 100% Kassensturz-Genauigkeit

Ausbildung

Ausbildung zur Kauffrau für Dialogmarketing (IHK)

Bertha-von-Suttner-Berufskolleg / Deutsche Telekom

Bonn, Deutschland

09/2024 - 07/2027

Dialogmarketing • 2,1

Abitur

Friedrich-Ebert-Gymnasium Bonn

Bonn, Deutschland

09/2017 - 06/2024

Allgemeine Hochschulreife

GPA: 2,4

Fähigkeiten

Salesforce Service Cloud

Zendesk Support

MS Dynamics 365 Customer Service

Telefonie Avaya Aura

E-Mail & Chat-Support

MS Office 365

Beschwerdemanagement

Datenpflege CRM

Stärken

Empathie

Setze aktives Zuhören und Spiegeltechnik bewusst ein, um Kundenanliegen vollständig zu erfassen

Stressresistenz

Bleibe auch bei 15+ Wartezeiten und beschwerdebeladenen Gesprächen ruhig und lösungsorientiert

Lernbereitschaft

Schließe Schulungen zu Inkasso-Themen und ITIL 4 Foundation parallel zur Ausbildung ab

Zertifikate

ITIL 4 Foundation

- 02/2026

Salesforce Service Cloud Essentials (Trailhead)

- 11/2025

Telefontraining Inkasso-Anwendungen (DDV)

- 05/2025

Sprachen

Deutsch • Muttersprache

Türkisch • B2

Englisch • B1