Patrick Hesselbach-Krell

Kundenservice-Mitarbeiter

patrick.hesselbach-krell@example.de +49 211 5566 7788 Düsseldorf, Deutschland
linkedin.com/in/patrick-hesselbach-krell

Profil

Kaufmann für Dialogmarketing (IHK) mit 5 Jahren Inbound-Erfahrung bei Vodafone Deutschland und 1&1 AG. Bearbeitet 95+ Kontakte pro Tag über Voice, Chat und E-Mail in Salesforce Service Cloud und Genesys Cloud CX bei 91% CSAT, 76% First-Call-Resolution und 5:50 min AHT. Salesforce Service Cloud Consultant zertifiziert, Türkisch B2 für migrantische Kundschaft.

Berufserfahrung

Kundenservice-Mitarbeiter — 03/2023 - heute

Vodafone Deutschland GmbH — Düsseldorf, Deutschland

Inbound-Customer-Care Festnetz & GigaCube, Omnichannel-Queue

- Bearbeitung von 95+ Kontakten pro Tag über Voice, Chat und E-Mail auf Genesys Cloud CX bei 91% CSAT und 76% FCR
- Reduktion der AHT von 7:20 auf 5:50 Minuten durch konsequente Nutzung von Macros und Salesforce Einstein Suggested Replies
- Cross-Selling-Quote von 14% bei Tarifgesprächen, durchschnittlich 240 EUR ARPU-Uplift pro gewonnener Kunde
- Bilinguale Bearbeitung der türkischsprachigen Queue mit 95% QA-Score im monatlichen Call-Monitoring
- Coaching von 3 neuen Kolleg:innen während des Nestings, Verbesserung der Ramp-Zeit von 8 auf 5 Wochen

Servicemitarbeiter Inbound — 08/2021 - 02/2023

1&1 AG — Montabaur, Deutschland

Inbound-Hotline DSL & Mobilfunk im Drei-Schicht-System

- 80 Inbound-Anrufe pro Tag in Avaya Aura zu Tarif-, Technik- und Rechnungsfragen mit 89% CSAT-Score
- Beschwerde-Hotrouting: 22 eskalierte Fälle/Monat in Salesforce Service Cloud sauber dokumentiert und an Tier 2 übergeben
- Mitarbeit an der Migration von Inhouse-CRM auf Salesforce Service Cloud, 6 Wochen Power-User-Rolle
- ITIL 4 Foundation im laufenden Schichtbetrieb erworben (2022)

Ausbildung

Ausbildung zum Kaufmann für Dialogmarketing (IHK)

09/2018 - 07/2021

IHK-Berufsschule Düsseldorf / Vodafone — Düsseldorf, Deutschland

Dialogmarketing — GPA: 1,9

Fähigkeiten

- Salesforce Service Cloud
- Zendesk Support & AI
- Genesys Cloud CX
- Avaya Aura Contact Center
- MS Dynamics 365 Customer Service
- Beschwerdemanagement & Deeskalation
- Cross-Selling im Service
- CSAT / NPS / FCR Reporting

Zertifikate

Salesforce Service Cloud Consultant
10/2025

Zendesk Support Administrator
03/2024

ITIL 4 Foundation — 06/2022

Kaufmann für Dialogmarketing (IHK)
07/2021

Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C1
Türkisch	B2

Stärken

Deeskalation

Reduziere eskalierte Fälle pro Schicht durch ruhige Gesprächsführung und transparente Lösungsangebote

Empathie

Spiegele Kundenanliegen aktiv und führe auch schwierige Stornogespräche ohne CSAT-Einbruch

Prozessorientierung

Dokumentiere lückenlos im CRM und schlage proaktiv Macro- oder Knowledge-Base-Verbesserungen vor