

Heinz Czerny-Ruzicka

Senior Kundenservice-Trainer

✉ heinz.czerny-ruzicka@example.de • 📞 +49 30 5566 7788 • 📍 Berlin, Deutschland
🌐 • 🌐 linkedin.com/in/heinz-czerny-ruzicka • 📧

Profil

Kundenservice-Trainer mit 9 Jahren Erfahrung bei AOK Bundesverband (Patientenservice) und Techniker Krankenkasse. Führt das Onboarding-Curriculum für 220 neue Service-Mitarbeitende pro Jahr; Ramp-Zeit von 10 auf 6 Wochen gesenkt und Post-Nesting-CSAT von 79% auf 91% gehoben. Train-the-Trainer (DDV) und Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK).

Berufserfahrung

04/2022 - heute
Berlin, Deutschland

Senior Kundenservice-Trainer

AOK Bundesverband (Patientenservice)

Train-the-Trainer und Onboarding-Curricula Patienten-Service

- Führt Onboarding-Curriculum für 220 neue Service-Mitarbeitende/Jahr in SAP SuccessFactors
- Ramp-Zeit nach Nesting von 10 auf 6 Wochen gesenkt durch Modulare-Microlearning-Inhalte und Buddy-System
- Post-Nesting-CSAT von 79% auf 91% gehoben durch wöchentliche QA-Kalibrierung mit 6 Teamleitenden
- Train-the-Trainer-Programme für 14 Service-Coaches in 6 deutschen AOK-Regionen
- Co-Owner für Sozialgesetzbuch-Compliance-Schulungen, 100% jährliche Rezertifizierung

07/2015 - 03/2022
Hamburg, Deutschland

Kundenservice-Trainerin

Techniker Krankenkasse

Onboarding-Programme für neue Krankenkassen-Servicekräfte

- Onboarding-Trainings für 120 neue Servicekräfte/Jahr im Bereich Leistungsrecht und Beitragsbescheide
- Aufbau Knowledge-Base mit 240 Artikeln in Cornerstone-LMS
- Quartalsweise Refresher-Sessions für 300 Bestandsmitarbeitende zu neuen Gesetzesänderungen
- QA-Calibrations mit Teamleitenden zur sauberen Bewertung von Empathie und Leistungsrecht

Ausbildung

10/2010 - 09/2013
Hamburg, Deutschland

B.A. Kommunikationsmanagement

Akademie für Kommunikation und Marketing

Kommunikationsmanagement • 1,8

09/2015 - 08/2018
Hamburg, Deutschland

Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK)

IHK Hamburg

Dialogmarketing • GPA: 1,7

Fähigkeiten

- Train-the-Trainer-Methodik
- Salesforce Service Cloud
- Zendesk Support
- NICE inContact QM Learning Management
- (Cornerstone, SAP SuccessFactors)
- Curriculum-Design
- QA-Kalibrierung
- Onboarding-Programme

Zertifikate

- 06/2023 Train-the-Trainer (DDV)
- 08/2018 Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK)
- 11/2022 Salesforce Service Cloud Consultant
- 03/2024 Customer Experience Specialist (Forrester)

Sprachen

Deutsch	Englisch	Arabisch
Muttersprache	C1	B2

Stärken

Didaktische Fähigkeit

Strukturiere komplexe Service-Themen wie Krankenkassen-Leistungsrecht didaktisch sauber

Empathie

Erkenne, wann Nesting-Teilnehmende Coaching, wann Pause und wann sachliches Feedback brauchen

Strukturiertheit

Versioniere Curricula in SAP SuccessFactors mit klaren Lernzielen und Pre-/Post-Tests