# Sandra Keller

MITARBEITER KUNDENSERVICE

Dortmund +49 151 73829410 sandra.keller@email.de linkedin.com/in/sandrakeller

## PROFIL

Mitarbeiterin im Kundenservice mit 6 Jahren Erfahrung bei einem regionalen Energieversorger und im Versandhandel. Bearbeitet Anfragen zu Verträgen, Abschlägen und Rechnungen per Telefon, E-Mail und Chat und löst die meisten Anliegen im Erstkontakt. Ausgebildete Kauffrau für Büromanagement mit sicherem Umgang in SAP IS-U und Salesforce.

## KENNTNISSE

Kundenanliegen • Erstlösungsquote • SAP IS-U • Salesforce • Beschwerden • Reklamationen • Chat-Support Abschlagsplänen • Retouren • Kundenstammdaten

## BERUFSERFAHRUNG

**Mitarbeiter Kundenservice** 03/2022 - heute

Stadtwerke Emscher-Lippe GmbH Dortmund

- Bearbeitung von rund **70** Kundenanliegen pro Tag zu Verträgen, Umzügen, Abschlägen und Jahresabrechnungen
- Erstlösungsquote von 78 % im Telefon- und E-Mail-Kanal, Teamziel von 75 % jedes Quartal erreicht
- Pflege von Zählerständen, Bankdaten und Abschlagsplänen in SAP IS-U nach Rückfragen der Kunden
- Klärung von Beschwerden mit Rückruf innerhalb von 24 Stunden und Weitergabe an die Abrechnung

**Kundenservicemitarbeiterin** 08/2020 - 02/2022

Ruhrversand Haushaltswaren GmbH Bochum

- Beantwortung von etwa 60 Anfragen pro Tag zu Bestellungen, Lieferstatus und Retouren in Salesforce
- Bearbeitung von Reklamationen mit Gutschrift oder Ersatzlieferung nach festgelegten Kulanzregeln
- Mitarbeit im Chat-Support ab 2021, Bewertung durch Kunden im Schnitt 4,6 von 5 Sternen

**Auszubildende Kauffrau für Büromanagement** 08/2017 - 07/2020

Ruhrversand Haushaltswaren GmbH Bochum

- Einsätze in Kundenservice, Buchhaltung und Einkauf, Abschlussprüfung mit Note 2 bestanden
- Erfassung von Aufträgen und Pflege der Kundenstammdaten für rund 300 Geschäftskunden
- Vertretung am Empfang und in der Telefonzentrale mit bis zu 100 Anrufen pro Tag

## AUSBILDUNG

**Ausbildung Kauffrau für Büromanagement (IHK)** 08/2017 - 07/2020

Louise-Schroeder-Berufskolleg Bochum Bochum

Büromanagement

## ZERTIFIKATE

**Kundenorientierte Kommunikation am Telefon** 05/2023

IHK zu Dortmund

## SPRACHEN

| Deutsch | Englisch | Türkisch |
|---|---|---|
| Muttersprache | B1 | B2 |