

Yasemin Korkmaz-Bach

Reiseberaterin Online / Omnichannel

✉ yasemin.korkmaz-bach@example.de

☎ +49 30 54 770



linkedin.com/in/yasemin-korkmaz-bach

📍 Berlin, Deutschland



Profil

Reiseberaterin im Online- und Omnichannel-Reisevertrieb mit 5 Jahren Erfahrung bei Check24 Reise und Sonnenklar.TV Reisebuero. Verbinde telefonische und digitale Beratung mit Buchungssystemen Bistro/Toma und Traffics. Bearbeite 320 Online-Leads pro Monat, Conversion 31%, durchschnittliche Bearbeitungszeit 6,4 Minuten pro Lead.

Berufserfahrung

Reiseberaterin Online / Omnichannel 04/2021 - heute

Check24 Reise (Check24 Vergleichsportal GmbH) Berlin, Deutschland

Führendes Online-Reiseportal mit telefonischer und digitaler Beratung

- Bearbeitung von durchschnittlich 320 Online-Leads pro Monat aus dem Vergleichsportal, Conversion-Rate 31%
- Telefonische und Chat-Beratung zu Pauschal-, Baustein- und Hotelreisen in Bistro/Toma und Traffics
- Cross-Selling von Mietwagen, Versicherungen und Zusatzleistungen, durchschnittlicher Warenkorb +14%
- Durchschnittliche Bearbeitungszeit von 8,2 auf 6,4 Minuten pro Lead gesenkt durch optimierte Beratungsskripte
- Bewertungsmanagement mit durchschnittlich 4,7 von 5 Sternen und Reklamationsquote unter 3,5%

Reiseberaterin (TV- und Online-Vertrieb) 08/2018 - 03/2021

Sonnenklar.TV Reisebuero Berlin, Deutschland

Multichannel-Reisevertrieb ueber TV, Telefon und Online

- Telefonische Beratung und Buchung von TV-beworbenen Pauschalreisen in Bistro/Toma
- Bearbeitung von durchschnittlich 240 eingehenden Anrufen pro Monat, Abschlussquote 28%
- Pflege von Veranstalterportfolio und Aktionsangeboten (FTI, alltours, Schauinsland)
- Nachfassen von Online-Anfragen per E-Mail und Telefon, Wiederansprache-Conversion 19%

Ausbildung Kauffrau fuer Tourismus und Freizeit (IHK)

08/2015 - 07/2018

DER Touristik Online (REWE Group) Berlin, Deutschland

3-jaehrige IHK-Ausbildung mit Schwerpunkt Online-Vertrieb

- Rotation durch Online-Beratung, Buchungsabwicklung und Backoffice
- IHK-Abschluss mit Note 2,1 und Schwerpunkt digitaler Reisevertrieb

Fähigkeiten

- Bistro/Toma Buchungssystem
- Traffics Buchungssystem
- Online-Reisevertrieb & Lead-Bearbeitung
- Telefon- & Chat-Beratung
- Cross- & Upselling
- CRM & Lead-Management
- Social Media & Newsletter
- Bewertungs- & Reklamationsmanagement
- Destinationswissen Mittelmeer & Fernreisen

Zertifikate

IHK Kauffrau fuer Tourismus und Freizeit (Note 2,1)

07/2018

Bistro/Toma Online-Vertrieb Zertifikat

11/2019

Traffics Buchungssystem Advanced

05/2021

DRV Online-Vertrieb & Digital Sales

02/2023

Ausbildung

Ausbildung Kauffrau fuer Tourismus und Freizeit (IHK 3J)

08/2015 - 07/2018

OSZ Handel Berlin + DER Touristik Online
Tourismus und Freizeit

Berlin, Deutschland

2,1

Abitur

08/2007 - 06/2015

Robert-Blum-Gymnasium Berlin
Allgemeine Hochschulreife

Berlin, Deutschland

GPA: 2,4

Projekte

Beratungsskript-Optimierung

03/2022 - 09/2022

Online-Beratungsskripte ueberarbeitet, Bearbeitungszeit pro Lead um 22%
gesenkt und Conversion um 4 Prozentpunkte erhoeht

Sprachen

Deutsch Muttersprache

Tuerkisch C1

Englisch B2

Auszeichnungen

Top-Conversion Online- Team

2023

Check24 Reise, hoechste Lead-
Conversion im Team 2023

Stärken

Verkaufsstaerke

Verwandle Online-Leads konstant in
Buchungen durch zuegige,
sympathische Beratung

Digitalaffinitaet

Arbeite effizient mit Vergleichsportal,
CRM und Buchungssystemen parallel

Servicestaerke

Betreue Kunden ueber Telefon, Chat
und E-Mail mit gleichbleibend hoher
Bewertung