

Carolyn Niemeier-Junker

Senior Kundenservice-Mitarbeiterin

- ✉ carolin.niemeier-junker@example.de
- ☎ +49 9561 7788 9900
- 📍 Coburg, Deutschland
- 🌐
- 📄 linkedin.com/in/carolin-niemeier-junker
- 📄



Profil

Senior Kundenservice-Mitarbeiterin mit 8 Jahren Inbound-Erfahrung bei HUK-COBURG und Allianz SE im Versicherungsservice. Bearbeitet 70+ Tier-2-Fälle pro Tag in Salesforce Service Cloud bei 94% CSAT und 81% FCR; Eskalations- und Coaching-Pate für ein 12-köpfiges Service-Team. Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK) und Salesforce Service Cloud Consultant.

Berufserfahrung

Senior Kundenservice-Mitarbeiterin 07/2022 - heute
HUK-COBURG Coburg, Deutschland

Tier-2-Schadenservice Kfz- und Hausratsversicherung

- Bearbeitung von 70+ Tier-2-Fällen pro Tag in Salesforce Service Cloud mit 94% CSAT und 81% First-Call-Resolution
- Mentorin für 12 Junior-Kolleg:innen, wöchentliche QA-Kalibrierung und 1:1-Coaching, Ramp-Zeit von 9 auf 6 Wochen reduziert
- Beschwerdemanagement: 22 eskalierte Fälle/Monat ohne erneute Eskalation an den Versicherungsombudsmann abgeschlossen
- Pilotnutzerin Salesforce Einstein Copilot, AHT der Schadenanrufe um 18% gesenkt
- Verfasste 38 Knowledge-Base-Artikel zur neuen Wohngebäude-Tarifgeneration

Kundenberaterin Versicherung 08/2018 - 06/2022
Allianz SE Service Center München, Deutschland

Inbound-Hotline Lebens- und Sachversicherung

- 85 Inbound-Anrufe pro Tag bei 90% CSAT und 73% FCR in Avaya Aura
- Cross-Selling Lebensversicherung mit 11% Abschlussquote, durchschnittlich 1.450 EUR Jahresprämie
- BaFin-konforme Beratungsdokumentation in Salesforce Service Cloud
- Stellvertretende Schichtkoordinatorin für 14-köpfige Team-Pods

Stärken

Deeskalation

Führe 20-25 eskalierte Versicherungsfälle pro Monat ohne erneute Eskalation an Aufsichtsbehörden

Empathie

Stelle bei Schadenmeldungen den Mensch vor den Prozess und halte gleichzeitig regulatorische Vorgaben ein

Wissensvermittlung

Schule neue Kolleg:innen nach 14-Tage-Curriculum mit Einzel-Reviews und wöchentlicher QA-Kalibrierung

Ausbildung

Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK)

09/2019 - 02/2022

IHK Akademie München und Oberbayern

München, Deutschland

Dialogmarketing 1,7

Ausbildung zur Kauffrau für Dialogmarketing (IHK)

09/2015 - 07/2018

IHK-Berufsschule München / Allianz

München, Deutschland

Dialogmarketing GPA: 2,0

Fähigkeiten

Salesforce Service Cloud



Zendesk Support & AI



Genesys Cloud CX



Verint Workforce Management



Beschwerdemanagement Tier 2



Coaching & QA-Kalibrierung



Cross-/Up-Selling im Service



Salesforce Einstein Copilot



Zertifikate

Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK)

02/2022

Salesforce Service Cloud Consultant

06/2023

Customer Experience Specialist (Forrester)

11/2024

Versicherungsfachfrau (IHK)

09/2021

■ Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C1
Französisch	B2