Selin Yıldız

SOZIALVERSICHERUNGSFACHANGESTELLTE KUNDENBERATUNG

@ selin.yildiz@email.de | +49 157 20394817 | Dortmund
linkedin.com/in/selinyildiz

PROFIL

Sozialversicherungsfachangestellte mit 5 Jahren Erfahrung in der Kundenberatung von Krankenkassen im Ruhrgebiet. Führt Beratungsgespräche im Kundencenter, am Telefon und per Video zu Mitgliedschaft, Leistungen und Wahltarifen und übernimmt das Beschwerdemanagement. Berät auf Deutsch und Türkisch.

BERUFSERFAHRUNG

Sozialversicherungsfachangestellte Kundenberatung
02/2023 - heute

BKK Emschertal
Dortmund

- Beratungsgespräche mit rund **35** Versicherten pro Tag im Kundencenter, am Telefon und per Video
- Kundengewinnung bei Firmen-Gesundheitstagen, 2024 über 150 neue Mitglieder geworben
- Wahltarife und Bonusprogramm erklärt, Teilnahme am Bonusprogramm im Bezirk um 20 % gesteigert
- Beschwerdemanagement für den Standort, Rückmeldung an Kunden innerhalb von 3 Werktagen

Sachbearbeiterin Kundenservice
08/2021 - 01/2023

Ersatzkasse Hellweg
Essen

- Telefonberatung zu Mitgliedschaft, Krankengeld und Versichertenkarte mit 60 Anrufen pro Tag
- Anliegen im CRM-System dokumentiert und an die Fachabteilungen weitergeleitet
- Erstlösungsquote am Telefon von 72 % auf 81 % verbessert

Auszubildende Sozialversicherungsfachangestellte
08/2018 - 07/2021

Ersatzkasse Hellweg
Essen

- Einsätze in Leistungen, Beiträgen und Kundenservice nach SGB V, Abschluss mit der Note 1,9
- Beratung türkischsprachiger Versicherter im Kundencenter bereits ab dem 2. Ausbildungsjahr
- Telefonberatung im Servicecenter über 4 Monate, Gesprächsleitfaden für Azubis mitentwickelt
- Stand der Krankenkasse auf 3 Ausbildungsmessen in Essen und Gelsenkirchen betreut

KENNTNISSE

Kundenberatung | Beratungsgespräche | Telefonberatung | Mitgliedschaft | Wahltarife | Bonusprogramm | Beschwerdemanagement | Kundengewinnung | CRM-System | SGB V

AUSBILDUNG

Ausbildung Sozialversicherungsfachangestellte
08/2018 - 07/2021

Robert-Schmidt-Berufskolleg
Essen
Fachrichtung allgemeine Krankenversicherung

Allgemeine Hochschulreife
08/2010 - 06/2018

Helene-Lange-Gymnasium
Dortmund
Abitur

SPRACHEN

Deutsch	Muttersprache
Türkisch	Muttersprache
Englisch	B2

ZERTIFIKATE

Kommunikationstraining Konfliktgespräche am Telefon
09/2023

IHK zu Dortmund