

Mareike Goebel-Pohl

Teamleiterin Kundenservice

✉ mareike.goebel-pohl@example.de

📍 Berlin, Deutschland

🌐 linkedin.com/in/mareike-goebel-pohl

☎ +49 30 4455 6677



Profil

Teamleiter Kundenservice mit 9 Jahren Erfahrung bei Deutsche Bahn AG (DB Vertrieb) und Hamburger Hochbahn AG. Führt aktuell 22 Mitarbeitende im Reisezentrum-Kundenservice; hob CSAT von 81% auf 93% und reduzierte Krankenstand um 28% über Workforce-Management und strukturierte Coaching-Zyklen. Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK).

Berufserfahrung

Teamleiterin Kundenservice

Deutsche Bahn AG (DB Vertrieb) • Berlin, Deutschland • 06/2022 - heute

Leitung Reisezentrum-Kundenservice Berlin Hauptbahnhof

- Führung von 22 Mitarbeitenden im 3-Schicht-Modell mit CSAT-Steigerung von 81% auf 93% binnen 14 Monaten
- Aufbau Workforce-Management in Verint, Erreichbarkeitsquote von 78% auf 91% in Spitzenzeiten erhöht
- Krankenstand um 28% reduziert durch flexible Schichtbörse und 1:1-Coaching-Zyklen
- Monatliche QA-Kalibrierung mit 4 Senior-Service-Mitarbeitenden, einheitliche Score-Rubric eingeführt
- Eigenverantwortliche Budgetführung für 1,4 Mio. EUR Personalbudget

Senior Kundenservice-Mitarbeiterin

Hamburger Hochbahn AG • Hamburg, Deutschland • 08/2016 - 05/2022

Inbound-Hotline und HVV-Servicezentrum

- 80 Inbound-Kontakte pro Tag in Salesforce Service Cloud bei 89% CSAT
- Stellvertretende Schichtkoordinatorin für 14-köpfige Teams im HVV-Servicezentrum
- Mitarbeit am Rollout des digitalen Beschwerdeportals (Reduktion Papier-Tickets um 42%)
- Ausbildungspatin für 4 Auszubildende Dialogmarketing im 3-Jahres-Zyklus

Ausbildung

Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK)

IHK Berlin • Berlin, Deutschland • 09/2019 - 08/2022

Dialogmarketing • 1,8

Ausbildung zur Kauffrau für Dialogmarketing (IHK)

IHK-Berufsschule Hamburg / Hamburger Hochbahn • Hamburg, Deutschland • 09/2013 - 07/2016

Dialogmarketing • GPA: 2,2

Fähigkeiten

Salesforce Service Cloud

Genesys Cloud CX

Verint Workforce Management

NICE inContact

Coaching & QA-Kalibrierung

Schicht- und Personalplanung

Eskalationsmanagement

KPI-Reporting (CSAT/FCR/AHT)

Zertifikate

Gepürfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK)

• 08/2022

ITIL 4 Foundation

• 03/2024

Salesforce Service Cloud Consultant

• 11/2023

Kauffrau für Dialogmarketing (IHK)

• 07/2016

Sprachen

Deutsch	Englisch	Russisch
Muttersprache	C1	B1

Stärken

Führungserfahrung

Führe ein 22-köpfiges Team über drei Schichten mit klaren KPI-Zielen und wöchentlichem 1:1-Coaching

Konfliktmanagement

Löse Konflikte zwischen Schichten und Stationen unbürokratisch durch transparente Skill-basierte Verteilung

Deeskalation

Übernehme eskalierte Reisendenbeschwerden persönlich und beende sie ohne erneute Eskalation