Melanie Roth

Telefonischer Kundenberater

melanie.roth@email.de +49 160 29384710 Rostock linkedin.com/in/melanieroth

Profil

Telefonische Kundenberaterin mit 5 Jahren Erfahrung bei einem Telekommunikationsanbieter, ausgebildete Servicefachkraft für Dialogmarketing. Berät Bestandskunden zu Tarifen, Vertragsverlängerungen und Zusatzoptionen und verbindet Service mit Verkauf. Arbeitet in Teilzeit mit 30 Stunden und übernimmt seit 2024 die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen.

Berufserfahrung

Telefonischer Kundenberater
06/2022 - heute

Ostseetel Kommunikation GmbH Rostock

- Beratung von rund 50 Bestandskunden pro Schicht zu Mobilfunk- und Festnetztarifen
- Vertragsverlängerungen mit Tarifoptimierung, Verkaufsquote bei Beratungsanrufen 2025 bei 18 %
- Bearbeitung von Kündigungswünschen mit Halteangeboten, rund 35 % der Kunden gehalten
- Einarbeitung von 9 neuen Kolleginnen und Kollegen mit Mithören und Feedback nach Leitfaden

Kundenberaterin Hotline
08/2021 - 05/2022

Warnow Servicecenter GmbH Rostock

- Inbound-Beratung für einen Energieversorger zu Rechnungen, Abschlägen und Zählerständen
- Durchschnittliche Gesprächszeit von 4,5 Minuten bei einer Qualitätsbewertung von 90 %
- Pflege der Kundendaten und Dokumentation der Gespräche im CRM
- Erfassung von Zählerständen und Ratenplänen bei Zahlungsschwierigkeiten nach den Vorgaben des Auftraggebers

Auszubildende Servicefachkraft für Dialogmarketing
08/2019 - 07/2021

Warnow Servicecenter GmbH Rostock

- Einsätze in Inbound, Outbound und Backoffice, Abschlussprüfung mit Note 2,3
- Mitarbeit bei einer Kundenbefragung mit rund 1.500 telefonischen Interviews
- Outbound-Telefonie für einen Zeitschriftenverlag mit Abo-Angeboten, Abschlussquote im Ausbildungsteam an der Spitze

Ausbildung

Ausbildung Servicefachkraft für Dialogmarketing (IHK)
08/2019 - 07/2021

Berufliche Schule der Hanse- und Universitätsstadt Rostock – Wirtschaft

Rostock

Dialogmarketing

Kenntnisse

- Bestandskunden
- Tarifen
- Vertragsverlängerungen
- Verkaufsquote
- Halteangeboten
- Einarbeitung
- Inbound
- Outbound
- CRM
- Kundenbefragung

Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B1
Schwedisch	A2

Zertifikate

Trainerin für Telefonkommunikation (Train the Trainer)
02/2024

IHK zu Rostock

Verkaufen am Telefon im Bestandskundengeschäft
09/2022

Ostseetel Kommunikation GmbH, interne Akademie