



Henning Dopp

Erfahrender Callcenteragent / Kundenberater / Bürokaufmann

PROFIL

Ich bin ein langjähriger Mitarbeiter im Kundenservice von DHL Express mit umfangreicher Erfahrung in Kundenbindung und Problemlösung. Vertriebskenntnisse und versierter Umgang mit Internet, Microsoft und SAP-Anwendungen. Lösungsorientiert, effizient und freundlich im Umgang mit Kunden. Offene und teamfähige Persönlichkeit mit der Fähigkeit, effektiv und kooperativ im Team zu arbeiten. Jetzt suche ich einen neuen Wirkungskreis, da unser Konzern unseren Standort Mitte des Jahres leider schließt und uns keine Zukunftsperspektive bietet.

BERUFSERFAHRUNG

Customer Service Agent Frontoffice 11/2016 - Heute

DHL Express - Hamburg

- Effiziente Bearbeitung von Reklamationen, was zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit führte.
- Optimierung der Kundenbindungsstrategien, was zu einem Anstieg der Kundengewinnung führte.
- Beratung an 7 DHL Express Hotlines Zoll, Vertrieb, Accounting, Booking, Packstation, Filiale, SameDay,,,,
- Durchführung komplexer Kundengespräche zur Lösung von Problemen, was die Kundenzufriedenheit erheblich steigerte. Und bei Großkunden öfter mal einen Produktionsausfall verhinderte.

Zeitarbeitnehmer im kfm. Bereich 10/2001 - 10/2016

Randstad - Lübeck

- Verbesserte Kundenzufriedenheit durch effektive Bearbeitung von Bestellungen und Anfragen bei führenden Unternehmen wie Dräger und Erasco.
- Sicherstellte durch präzise und kundenorientierte Beratung eine hohe Kundenzufriedenheit bei AWSH und Getriebebau Nord.
- Lanfristige Einsätze in der AWSH, Getriebebau Nord, Overbruck Logistics hier Seefrachtcontainer Dispo. uva.

KONTAKT

✉ Henning.Dopp@DHL.com

☎ +49 4542-9851653

📍 Seestr. 15
23879 Mölln, Deutschland

FÜHRERSCHEINE

■ B

FÄHIGKEITEN

- Detailgenauigkeit
- Empathisch reagieren
- Kundenorientierte Beratung
- Kundenorientierte Lösung
- Produktberatung
- Teamfähig

SPRACHEN

Deutsch - Muttersprache

Englisch - Sehr gute Kenntnisse

**Verwaltungsangestellter im Bereich KFZ Steuer so- 05/1993 - 08/2001
wie Grunderwerbsteuer**

Finanzamt - Ratzeburg

- Präzise Erstellung von KFZ-Steuerbescheiden, sowie Grunderwerbsteuerbescheiden.
- Effiziente Bearbeitung des Posteingangs, wodurch die Antwortzeit auf Kundenanfragen wurde.
- Fachgerechte Beantwortung von Anfragen, die zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit beitrugen.

Mitarbeiter Karstadt Kundenservice

09/1988 - 03/1993

Karstadt - Lübeck

- Effizientes Management von Reparaturannahmen und Erstellung von Kundenrechnungen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Implementierung eines neuen Systems zur Verfolgung von Reparaturzeiten
- Optimierung der Garantiebelegprozesse
- Sicherstellung einer detailgenauen Beratung, was zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit führte.

AUSBILDUNG

Bürokaufmann

1988

Industrie und Handelskammer - Bremen

Bürokaufmann