



ZWISCHENZEUGNIS

Henning Dopp, geboren am 05.11.1969 ist seit dem 07.11.2016 in unserem Unternehmen DHL Express Customer Service GmbH am Standort Hamburg als Agent Frontoffice beschäftigt.

Die DHL Express Customer Service GmbH gehört zum Konzern DHL Group und ist zuständig für die Erbringung von Kundenservice-Dienstleistungen, Kundenkommunikation und das Customer Relationship Management.

Im Rahmen seiner Tätigkeit ist Herr Henning Dopp mit folgenden Aufgaben betraut:

- Entgegennehmen und Bearbeiten von Kundenanfragen und Buchungen im hauseigenen Buchungssystem
- Erkennen des Kundenwunsches und Bearbeitung in den vorgegebenen Prozessen
- Bei Abweichungen von Standards, Weiterleitung an die verantwortliche Abteilung
- Annahme von Reklamationen / Beschwerden und Weiterleitung an die verantwortliche Abteilung
- Erkennen von Kundenpotenzialen und deren Weiterleitung an die verantwortliche Abteilung
- Erfassen der zu bearbeitenden Vorgänge mit den vorgegebenen Mitteln
- Eigenverantwortliche Bearbeitung der Standardanfragen
- Abstimmung der außerhalb des Standards befindlichen Einzelanfragen mit dem Teamleiter oder Teamexperten
- Unterstützung des Teamleiters oder Teamexperten bei der permanenten Optimierung der Arbeitsprozesse
- Abteilungsbezogener Überblick von Prozessen und Strukturen

Herr Dopp ist stets gut motiviert. Auch bei komplizierten Fällen sowie unter Zeitdruck arbeitet er sehr zuverlässig. Die Arbeitsergebnisse sind, auch bei gesteigerten Anforderungen, stets von guter Qualität. Wegen seines breiten und fundierten Fach- und Spezialwissens übernimmt er oft besondere Aufgaben und löst sie erfolgreich. Die hohen Anforderungen seiner wichtigen Funktion erfüllt er jederzeit voll.

Seine Aufgaben erfüllt Herr Dopp stets zu unserer vollen Zufriedenheit. Er ist für uns ein wertvoller Mitarbeiter.

Von Vorgesetzten und Kollegen wird Herr Dopp als fleißiger und freundlicher Mitarbeiter geschätzt. Seine freundliche und positive Grundhaltung wirkt beispielgebend und trägt zu unserem guten Arbeitsklima bei.

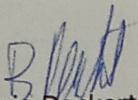


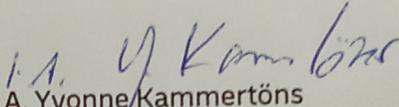
Dieses Zwischenzeugnis wird auf Wunsch von Herrn Dopp ausgestellt. Wir möchten diese Gelegenheit nutzen, um ihm an dieser Stelle für die bisher geleistete stets sehr gute Arbeit zu danken.

Auf seinem weiteren Berufs- und Lebensweg wünschen wir ihm alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Hamburg, 26.11.2024

DHL Express Customer Service GmbH


Benjamin Deckert
Abteilungsleitung Front Office
DHL Express Customer Service GmbH


i. A. Yvonne Kammertöns
Personaladministration
DHL Express Customer Service GmbH