



## ZEUGNIS

Henning Dopp, geboren am 05.11.1969 war in unserem Unternehmen DHL Express Customer Service GmbH am Standort Hamburg vom 07.11.2022 bis zum 31.07.2025 als Frontoffice Agent tätig.

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

Herr Henning Dopp war insbesondere mit folgenden Aufgaben betraut:

- Entgegennahme und Bearbeiten von telefonischen und per E-Mail eingehenden Kundenanfragen und Buchungen im hauseigenen Buchungssystem
- Erkennen des Kundenwunsches und Bearbeitung in den vorgegebenen Prozessen
- Eingliederung der Kundenanfragen sowie Weiterleitung an die entsprechende, verantwortliche Abteilung
- Annahme von Reklamationen/ Beschwerden und Weiterleitung an die entsprechende, verantwortliche Abteilung
- Erkennen von Kundenpotenzialen und Weiterleitung an die entsprechende, verantwortliche Abteilung
- Erfassen der zu bearbeitenden Vorgänge mit den vorgegebenen Mitteln
- Eigenverantwortliche Bearbeitung von Anfragen
- Abstimmung der außerordentlichen Einzelanfragen mit dem Teamleiter oder Teamexperten
- Unterstützung des Teamleiters oder des Teamexperten bei der permanenten Optimierung der Arbeitsprozesse
- Abteilungsbezogener Überblick von Prozessen und Strukturen

Herr Dopp verfügte über ein hohes Maß an Eigeninitiative und Leistungsbereitschaft. Auch bei komplizierten Fällen sowie unter Zeitdruck arbeitete er sehr zuverlässig. Bei Spezialaufgaben und bei Zusatzaufgaben lieferte er stets gute Lösungen. Dank seiner guten



Auffassungsgabe und seines Einsatzes hat er sich in kurzer Zeit gute praktische Kenntnisse angeeignet. Die hohen Anforderungen seiner wichtigen Funktion erfüllte er jederzeit voll.

Die Leistungen von Herrn Dopp verdienen stets unsere volle Anerkennung.

Das Verhalten von Herrn Dopp gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden war jederzeit gut. Herr Dopp ist je nach der Art der Aufträge vielseitig einsetzbar. Er kann Projektaufträge gut eigenständig lösen. Er wirkte aber auch sehr produktiv und kooperativ in den wechselnden Projektgruppen mit.

Das Arbeitsverhältnis mit Herrn Dopp endet zum 31.07.2025 aus betriebsbedingten Gründen. Wir bedauern sein Ausscheiden sehr und danken diesem erstklassigen und bewährten Mitarbeiter für sein stets weit überdurchschnittliches Engagement. Wir können ihn fachlich und persönlich bestens empfehlen.

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

Frankfurt, 31.07.2025

DHL Express Customer Service GmbH

A blue ink signature of I.A. Markus Reininghaus, written in a cursive style.

I.A. Markus Reininghaus  
Abteilungsleiter Frontoffice  
Standort Frankfurt

A blue ink signature of i.A. Filiz Koctü, written in a cursive style.

i.A. Filiz Koctü  
HR-Admin  
Standort Frankfurt



## 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.

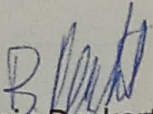


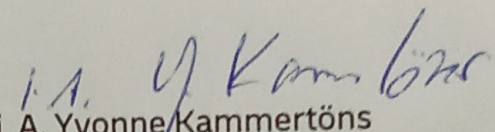
Dieses Zwischenzeugnis wird auf Wunsch von Herrn Dopp ausgestellt. Wir möchten diese Gelegenheit nutzen, um ihm an dieser Stelle für die bisher geleistete stets sehr gute Arbeit zu danken.

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





**Handelskammer Bremen**  
für Bremen und Bremerhaven

Zweitschrift

# Prüfungszeugnis

nach § 37 Berufsbildungsgesetz

**Henning Dopp**

geboren am 05.11.1969 in Mölln hat die Abschlussprüfung  
in dem staatlich anerkannten Ausbildungsberuf

**Bürokaufmann**

bestanden.

**Note**

Gesamtergebnis

gut

Bremen, 26. Juni 1989

gez. Unterschrift



gez. Unterschrift  
Vorsitzende/r des Prüfungsausschusses

Für die Richtigkeit der Zweitschrift  
HANDELSKAMMER BREMEN  
IHK für Bremen und Bremerhaven  
Geschäftsbereich Aus- u. Weiterbildung

i.A. Stephanie Diekmann

*Stephanie Diekmann*  
Bremen, 13. Februar 2025

# Schwerbehindertenausweis

The holder of this card is severely disabled.



Dopp

Henning

Geschäftszeichen: 73780788

Gültig bis: Unbefristet

Merkzeichen

**G**

GdB

**80**

Name

**Dopp**

Vorname

**Henning**

Geburtsdatum

**05.11.1969**

Ausstellungsbehörde / Geschäftszeichen

**LASD-Lübeck / 73780788**

**Gültig ab: 01.10.2005**