

Holinda Beshiri

Brunnenstr. 20

59846 Sundern

Tel.: +49 175 651 83 93

E-Mail: holinda_b@hotmail.com



Berufserfahrung

WIRmachenDRUCK , Backnang

Internes Qualitätsmanagement

11/2024- now

- **Entwicklung und Umsetzung von Qualitätsstandards:** Interne Qualitätsrichtlinien, -standards und -prozesse einführen und aufrechterhalten
- **Leistung überwachen:** Regelmäßige Bewertung interner Prozesse, Dienstleistungen und Produkte
- **Erkennen von Problemen:** Erkennen von Qualitätsproblemen und deren Ursachen sowie Durchführung von Korrekturmaßnahmen, um ein erneutes Auftreten zu verhindern.
- **Kontinuierliche Verbesserung** durch die Anwendung von Methoden wie PDCA (Plan-Do-Check-Act)
- **Agile Methode:** Enge Zusammenarbeit mit den Abteilungen, um die Qualitätsziele mit den operativen Zielen und den Kundenerwartungen in Einklang zu bringen

Wayfair, Berlin

Specialized Customer Support

08/2020 - 11/2024

- Produkt Anfragen, Schadensmanagement, Logistik
- Kunden unterstützen bei Auftragsänderungen und Reklamationsmanagement.

- Logistikprobleme lösen, in Zusammenarbeit mit Spediteuren und Depots
- Beantwortung von Produktanfragen in Zusammenarbeit mit Lieferanten
- Unterstützung der nordamerikanischen Finanzabteilung bei Rückerstattungs- und Zahlungsproblemen
- Entwicklung neuer Ideen und Lösungen, um das Management bei der Lösung verschiedener Probleme zu unterstützen
- Kundenkontakte mit Empathie, Kompetenz und positivem Feedback behandeln
- Schulung, Coaching und Betreuung neuer Mitarbeiter

Hotel “Seegarten”, Sundern

03 / 2018 – 03 / 2020

- Service
- Rezeption

Reisebüro „Flamurtari“, Nord Mazedonien

Filialleiterin 01/2013 – 09/2016

- Management, Verkauf, Ticketverkauf, Buchung, Preisgestaltung
- Verkauf von Flugtickets, fortgeschrittene Kenntnisse und Anwendung von GDS Amadeus, BSP Electronic Ticketing und IATA Fare Basis.
- Buchung, Umbuchung, Änderungen, Stornierungen

Reisebüro „Bllaca Travel & Tours“, Nord Mazedonien

Ticketverkäufer (Reisebüro) 05/2003 – 01/2013

- Verkauf von Flugtickets, Buchung und Flugänderungen, Kundenservice
- Anwendung von Amadeus, BSP Electronic Ticketing und IATA Fare Basis.
- Exzellenter Kundenservice und effiziente Aufgabenerledigung

Reisebüro „Europe Tourist“ – Nordmazedonien

Ticketing Agent (Reisebüro) 04 / 1999 – 08/2001

- Kundenservice, Flugticketverkauf, Amadeus-System

Ausbildung

Code Institute - Ireland

03/2024 - 09 /2024

Full Stack Software Entwicklung

HTML, CSS, JavaScript, Python

Full-Stack-Tools: Django, Github-Frameworks, APIs, Advanced JavaScript JQuery, Bootstrap.

Spezialisierung : E-Commerce-Anwendungen

ILS Hamburg

Geprüfte Web-Entwicklerin

HTML5 ; CSS3, JavaScript, JQuery

03/2018 - 07/2018

Amadeus Training Center - Skopje, Nord Mazedonien

11/2015

Amadeus-Functionalities ; Electronic Ticketing Amadeus

Elektrotechnische Universität - Serbien

Elektrotechnik und Elektronik

09/1994-04/1999

Technische Hochschule - Serbien

09/1990-06/1994

- Abschluss: Elektrotechniker des Computers

Fähigkeiten

Fortgeschrittene Kenntnisse :

HTML5, CSS, JavaScript

Amadeus IATA & Tarifbasis, BSP Electronic Ticketing

Amadeus Ticket Changer

Microsoft Office, Outlook , Excel, Google Docs

Jira Ticket System – Support Hub

Slack, Outlook, Zoom, Teams, Google Meet

Grundkenntnisse:

Python, Django, Bootstrap, JQuery , MySQL , Postgres, Amazon Web Services , Amazon Payment System (Stripe)

Sprachkenntnisse

- **Deutsch** – *B2 (Gute Kenntnisse)*
- **Serbokroatisch** – *Muttersprache*
- **Albanisch**– *Muttersprache*
- **Mazedonisch** – *Muttersprache*
- **Englisch** – *C1 (Sehr Gute Kenntnisse)*

