

Arbeitszeugnis

Für Marcel Spahr
geboren am 8. April 1982

Marcel Spahr arbeitete vom 15. September 2008 bis 30. April 2025 bei der Swisscom (Schweiz) AG in verschiedenen Funktionen und Bereichen.

Seit dem 1. August 2016 war er als Customer Consultant im Bereich Specials für folgende Aufgaben zuständig:

- Selbständiges Bearbeiten der eingehenden anspruchsvollen Kundenanliegen per Telefon, Mail, Brief und Chat
- Sicherstellung der fachlich richtigen Beantwortung der Kundenanfrage
- Freundliche Kundenbetreuung und die Fähigkeit sich über Kundenerlebnisse und Prozesse zu reflektieren und Verbesserungspotenzial aufzudecken
- Korrektes nachführen durchgeführter Aktivitäten nach Prozessvorgaben
- Erkennen von Optimierungspotenzial im Kundenportfolio, aufzeigen der Chancen im Selfcare sowie erklären und aktives führen von Verkaufsgesprächen mit Endkunden
- Unterstützung von betriebsnahen Einheiten im Projekt- und Prozessmanagement
- Übernehmen von End to End Verantwortung in seinem Wissensgebiet, erarbeiten von individuellen Lösungen, Workarounds sowie analysieren von Fehlern in der Prozess- oder Systemlandschaft
- Unterstützung und Mitarbeit in Projekten, namentlich als Mitarbeiter in der Community X-ITE Central (bis September 2024)

Marcel Spahr verfügte über ein etabliertes und fundiertes Fachwissen und hatte überdurchschnittliche Erfahrungen in seinem Aufgabenbereich. Er setzte erworbenes Wissen in die Praxis um und fand sich in neuen Aufgabenstellungen zurecht. Die qualitativen und quantitativen Vorgaben wurden von ihm erfüllt.

Marcel Spahr zeigte Initiative und war mit Freude und Engagement tätig. Um stets auf dem neuesten Stand der Entwicklung zu bleiben, bildete er sich aus eigenem Antrieb weiter und brachte neue Erkenntnisse nutzbringend in das Unternehmen ein. Wir haben ihn als flexiblen und belastbaren Mitarbeiter kennengelernt. Eigene Standpunkte vertrat er sowohl anschaulich als auch überzeugend und konnte sich mühelos durchsetzen.

Marcel Spahr brachte viele konkrete Verbesserungsideen ein und wirkte aktiv und gestalterisch an deren Umsetzung mit. Er besass ein gutes Gespür für wirtschaftliche und bereichsübergreifende Zusammenhänge. In seinem Denken und Handeln berücksichtigte er übergeordnete Ziele des Unternehmens und setzte sich für die Umsetzung und die Ergebnisse im eigenen Verantwortungsbereich ein. Entscheidungen traf er selbstständig und mit Sachverstand. Sein Wissen und Können vermittelte er geschickt, klar und verständlich.

Marcel Spahr hatte ein ausgezeichnetes Gespür für die Befindlichkeit seiner Gesprächspartner und fand mit seiner einfühlsamen und ansprechenden Art jederzeit Zugang zu ihnen. Er informierte zeitgerecht, umfassend und berücksichtigte dabei den Informationsstand und die Situation der Gesprächspartner. Mit seiner guten und einfühlsamen mündlichen und schriftlichen Ausdrucksfähigkeit konnte er sich mit seinen Bezugspersonen einwandfrei verständigen. Er liess sich durch andere Meinungen und konstruktive Kritik anregen, konnte zuhören und sich auf die Bedürfnisse seiner Gesprächspartner einstellen.

Die Anliegen und Bedürfnisse der Kunden nahm Marcel Spahr ernst und achtete auf eine sachkundige Beratung. Von Vorgesetzten, Mitarbeitenden und Kunden war er anerkannt. Er unterstützte die Zusammenarbeit im Team und wirkte bei unterschiedlichen Ansichten ausgleichend. Sein Auftreten und Verhalten war aufgeschlossen, freundlich und hilfsbereit. Wir lernten ihn als einen empathischen Mitarbeiter kennen, der sich seiner Aufgabe und dem Unternehmen verpflichtet fühlte. Marcel Spahr trug massgeblich zum Kundenerlebnis bei, verantwortete mit seiner individuellen Lösungsfindung die Kundenzufriedenheit bei Swisscom mit und unterstützte aktiv durch gezielte Verkaufsdialoge das Betriebsergebnis.

Das Arbeitsverhältnis wurde am 30. April 2025 beendet. Wir danken Marcel Spahr für seine langjährige Mitarbeit und wünschen ihm für seine berufliche und private Zukunft weiterhin viel Erfolg und alles Gute.

Swisscom (Schweiz) AG