



Sevgi Ciplak

✉ Sevgiciplak@outlook.de 📞 01711268338 📍 Buckenhofener Straße 70A, 91301 Forchheim

Ausbildung

Consultant for Dialogue and Customer Communication

Sept. 2019 - Juli 2022

Berufsschule, Forchheim

Berufserfahrung

Account Manager

Juni 2024 - laufend

Meinestadt.de, Köln (im Homeoffice)

Beförderung zum Account Manager nach 5 Monaten durch Erreichung des Jahresziels von über 100%

- Betreuung und Ausbau von Bestandskunden
- Neukundenakquise: Identifikation und Ansprache potenzieller Neukunden in der Region, Telefonate zur Terminvereinbarung und Erstellung von Erstaufträgen
- Kundenbesuche vor Ort: persönliche Treffen mit Kunden zur Pflege und Intensivierung der Geschäftsbeziehungen.
- Anzeigenmanagement: Erstellung und Anpassung von Stellenanzeigen basierend auf Kundenfeedback
- Analyse von Markttrends und Wettbewerbsaktivitäten
- Soft Skills - Hervorragende Präsentationsfähigkeiten (z. B. in Yourfix-Präsentationen).
- Cross-Selling und Up-Selling
- Verhandlung und Abschluss von Verträgen
- Reporting: Überwachung der Anzeigenperformance und Erstellung detaillierter Reports zur Ergebnisanalyse für Bestandskunden
- Teilnahme an Branchenveranstaltungen zur Unternehmensförderung.
- Leadership-Erfahrung durch enge Zusammenarbeit und Anleitung von Junior-Kollegen.

Leistungshighlights:

- Top-Vertrieblerin: Ständig auf Position 1 in verschiedenen Yourfix-Präsentationen als beste Vertrieblerin ausgezeichnet.

Erreichte Ziele:

- Umsatzsteigerung: Verantwortung für die Akquisition und Betreuung von Top-Kunden, was zu einer signifikanten Umsatzsteigerung führte.
- Kundenzufriedenheit: Aufbau langfristiger Kundenbeziehungen durch maßgeschneiderte Lösungen.

Sprachen

Deutsch

Türkisch

Englisch

Arabisch

Kenntnisse und Fähigkeiten

Salesforce

Kommunikationsstärke

People Management

Jira

Analysefähigkeit

Zeitmanagement

Confluence

MS Office

Trello

Genesys

Projektmanagement

Sales Manager

Jan. 2024 - Juni 2024

Meinestadt.de, Köln (im Homeoffice)

- Akquise und Ansprache potenzieller Neukunden
- Einhaltung der KPIs
- Durchführung von Verkaufsgesprächen und Produktpräsentationen
- Ermittlung von Kundenbedürfnissen und Erstellung maßgeschneiderter Angebote
- Verhandlung und Abschluss von Verträge

Stellvertretende Teamleitung Customer Service

Aug. 2022 - Dez. 2023

Sparkasse, Forchheim

- Leitung und Motivation des Kundendienstteams
- Erstellung und Verwaltung von Dienstplänen zur effektiven Personaleinsatzplanung
- Telefonische Beratung und Unterstützung von Kunden
- Administrative Aufgaben zur Unterstützung der täglichen Abläufe
- Schulung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter sowie Betreuung von Auszubildenden
- Durchführung von Controlling- und Reporting-Aktivitäten zur Leistungsüberwachung
- Sicherstellung der Einhaltung von Leistungskennzahlen und Organisation des täglichen Geschäfts

Consultant for Dialogue and Customer Communication

Sept. 2019 - Juli 2022

Sparkasse, Forchheim

Schwerpunkte

- Kundenberatung: Professionelle Kommunikation und Konfliktbewältigung
- Marketing und Vertriebsstrategien: Planung und Umsetzung von Kampagnen und Verkaufsstrategien
- Marktforschung: Analyse von Markt- und Kundendaten
- Projektplanung/Projektmanagement: Koordination und Steuerung von Marketingprojekten
- Reklamationsmanagement: Bearbeitung und Lösung von Kundenbeschwerden

Weiterbildungskurse

Englisch

laufend

Aktuell in Weiterbildung zur Verbesserung meiner Sprachkenntnisse.

Problemmanagement

Chanceerkennung

Teamwork

Social Media / Google ads

NetSuite

Hobbys und Interessen

■ Schwimmen

■ Kochen