

Herr
Stefan Gesing
Wattstr. 78

12459 Berlin

CALLWAYS Call Center GmbH
Söringstr. 3
19230 Hagenow

Niederlassung Berlin
An der Wuhlheide 232B
12459 Berlin

Arbeitszeugnis

für Herrn Stefan Gesing

Herr Stefan Gesing, geboren am 19.06.1977, war vom 11.08.2008 bis zum 30.06.2018 in unserem Call Center als Inbound-Agent im Schichtdienst tätig.

Die CALLWAYS Call Center GmbH betreibt am Standort Berlin ein Call Center im 24h-Betrieb. Das Leistungsspektrum reicht von der Bestellannahme bis hin zur Übernahme von technischen Notfall-Hotlines inkl. der Steuerung der Technikereinsätze.

Die Aufgaben von Herrn Gesing bestanden in der Beantwortung eingehender deutsch- und englischsprachiger Servicecalls für unterschiedliche Auftraggeber sowie in der Bearbeitung der Anruferanliegen in der EDV. Außerdem übernahm er Aufgaben in der Fernwartung von Kühl- und Gefriergeräten in Supermärkten und Tankstellen.

Inhaltliche Schwerpunkte der Call-Bearbeitung waren:

- Technische Störungshotlines
- Mieterservice-Hotline
- Hotlines im Bereich Mobility

Ab 01.03.2017 übernahm Herr Gesing die Projektleitung in einem Projekt zum Einsatz von KFZ-Gutachtern bei Unfallschäden. In enger Zusammenarbeit mit unserem Kunden übernahm er die fachliche Verantwortung für die Qualitätssicherung, die Mitarbeiterschulungen, das Coaching und die Umsetzung von Prozessänderungen.

Bestandteil seiner Tätigkeit waren auch statistische Auswertungen sowie die Erstellung und Aktualisierung der Schulungsunterlagen.

Herr Gesing ist kommunikationsstark und beantwortete alle Anfragen mit großer Souveränität. Besonders hervorheben möchten wir seine schnelle Einarbeitung in neue Aufgabenbereiche. Er erweist sich als äußerst zuverlässig und belastbar. So behält er auch in Zeiten mit hohem Arbeitsanfall und starkem Termindruck den Überblick.

Im Rahmen der Projektleitung wurde er für unseren Kunden zu einem anerkannten Gesprächspartner, dessen Fachwissen und besonnene Art geschätzt wurde. Die Agenten in seinem Team schätzten ihn als verlässlichen Partner und kompetenten Trainer.

Ein Teil der Anrufe ist auf Englisch zu führen. Auch hier verfügt Herr Gesing über sehr gute Kenntnisse, so dass er auch diese Gespräche erfolgreich bearbeiten konnte. Zu seinen persönlichen Stärken zählt seine selbstständige und sorgfältige Arbeitsweise. Seine Hilfsbereitschaft und sein freundliches Auftreten zeichnen ihn besonders aus.

Wir haben Herrn Gesing als engagierten Mitarbeiter kennengelernt, der alle ihm übertragenen Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigte. Sein Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Mitarbeitern und Kunden ist jederzeit einwandfrei und vorbildlich.

Herr Gesing verlässt uns auf eigenen Wunsch. Wir bedauern sehr, einen fähigen und engagierten Mitarbeiter zu verlieren. Wir danken Herrn Gesing für die langjährige gute Zusammenarbeit und wünschen ihm für seinen weiteren beruflichen und persönlichen Weg Glück und Erfolg.

Berlin, 28.06.2018



Martina Heidenreich
Call Center Leiterin