

# aktiv Kommunikationsdienst

Arnim  
Schmidt-Dominé

Tessenowstraße 13  
54295 Trier

Tel 06 51 / 970 670  
Fax 06 51 / 970 67 11

17. August 2006

## Arbeitszeugnis

Frau Monika Mergen, geboren am 27. März 1970 in Trier, wohnhaft  
Im Hospitalsfeld 6, 54294 Trier, ist seit April 2001 in unserer Firma tätig.

In Ihrer Tätigkeit als CallCenter-Mitarbeiterin hat Frau Mergen folgende Aufgaben:

### INBOUND

- ◆ Annahme und Bearbeitung von Anrufen für Kunden aus unterschiedlichsten Branchen
- ◆ Bestellannahme von Produkten und Dienstleistungen
- ◆ Reklamationsannahme und -bearbeitung
- ◆ Beratung der Anrufer, Erteilung von Auskünften, Weiterleitung von Anrufen
- ◆ selbstständiges Erarbeiten von Inbound-Konzepten
- ◆ Angebotserstellung und Kundenbetreuung
- ◆ Einarbeitung von Inbound-MitarbeiterInnen

### OUTBOUND

- ◆ aktives Telefonmarketing für Kunden unterschiedlichster Branchen
- ◆ Nachfassen von Mailings, Terminierungen, Produktvorstellungen
- ◆ Angebotserstellung und Kundenbetreuung
- ◆ selbstständiges Erarbeiten von Outbound-Projekten
- ◆ Leitung und Durchführung von Outbound-Aktionen
- ◆ Einweisung von Outbound-MitarbeiterInnen
- ◆ Leitung der Outboundabteilung (Supervisorin, Qualitätssicherung)

Auftragsdienst

Büroservice

### BÜRO

- ◆ Büroorganisation, Ablage und Nachsortierung von Akten
- ◆ Vorbereitungen von spezialisierten und allgemeinen Kundenbefragungen
- ◆ Datenerfassung, -verarbeitung, -planung
- ◆ Internetrecherche, Recherche allgemein
- ◆ Personalbetreuung, -planung
- ◆ Bewerbungsbearbeitung, -gespräche
- ◆ geschäftliche Korrespondenz (Schriftstück, eMail, Fax), Korrekturen
- ◆ Betreuung der Computer (Daten, Software, Hardware)
- ◆ Programme: Word, Excel, Access, Outlook, InternetExplorer, AG-Tel, AG-VIP,  
firmeneigenes Programm zu Inbound-Datenerfassung

Callcenter

Telefonmarketing

Telefonservice

virtuelles Büro

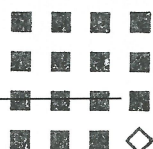
Frau Mergen erwarb sehr schnell alle Fähigkeiten, die in einem kleinen CallCenter  
notwendig sind. Dabei erweiterte sich Ihre Tätigkeit, gestützt auf Eigeninitiative, rasch  
vom nur 'produktiven' auf den administrativen und beratenden Bereich.

Die ihr gestellten Aufgaben erledigte Fr. Mergen jederzeit zu unserer vollsten  
Zufriedenheit. Sie arbeitete sich in neue Themen schnell und selbstständig ein, so dass  
sie selbstverantwortlich und eigenständig ihr komplettes Aufgabenfeld betreute.  
Wir sind mit den Leistungen von Frau Mergen aufs vollste zufrieden.

Wir haben Frau Mergen jederzeit als eine vertrauenswürdige und ehrliche Mitarbeiterin  
kennen gelernt. Ihr Verhalten gegenüber den Vorgesetzten und Kollegen war stets  
einwandfrei.

Wir wünschen Frau Mergen für ihre weitere Zukunft viel Erfolg.

Arnim Schmidt-Dominé



aktiv Kommunikationsdienst