

# Arbeitszeugnis

## Callcenter-Agent/in

Herr Max Mustermann geb. am 01.01.1990 in Hamburg, war vom 11.08.2021 bis zum 19.08.2024 in unserem Unternehmen als Callcenter-Agent/in am Standort Hamburg tätig.

Mit über 10 Jahren Erfahrung und professionell geschultem Personal ist M&N Konzept der richtige Ansprechpartner wenn es um Werbe- und Dialogmarketing-Kampagnen in Hamburg geht. Mit den Schwerpunkten Telefonmarketing und Email-Marketing unterstützen wir Sie und die Kommunikation zu Ihren Kunden oder potenziellen Interessenten. Gezielt richten wir die Kampagnen dabei auf Ihr Vorhaben aus, platzieren und präsentieren Ihr Unternehmen nach Außen hin genau so, wie Sie gesehen werden wollen. Mehr erfahren Sie unter [www.hamburg-dialogmarketing.de/](http://www.hamburg-dialogmarketing.de/)

Diese Position beinhaltete die folgenden verschiedenen Tätigkeiten und weitreichende Verantwortlichkeiten:

- Kundenberatung
- telefonische Kundenbetreuung
- annahme und Bearbeitung von Anrufen
- Erfassung von Daten und Informationen
- Beschwerdemanagement
- Terminvereinbarungen
- Verkaufsgespräche führen
- Serviceleistungen anbieten
- Produktberatung
- Reklamationsbearbeitung
- Kundenzufriedenheit sicherstellen.

Die Mitarbeiterin hat ihre Tätigkeiten als Callcenter-Agentin mit ungenügender Leistung ausgeführt. Sie zeigte nur sehr geringes Interesse an der Arbeit und war häufig unkonzentriert. Ihre Kommunikationsfähigkeiten waren unzureichend, was zu häufigen Missverständnissen führte. Zudem konnte sie sich nur schwer in die Kunden hineinversetzen und angemessen auf deren Anliegen eingehen. Die Mitarbeiterin erreichte die vereinbarten Ziele nur selten und arbeitete oft nicht effizient genug. Insgesamt war ihre Leistung als Callcenter-Agentin unzureichend und entsprach nicht den Anforderungen des Unternehmens.

Hamburg, 19.08.2024

---

Geschäftsführung / Unterschrift