

## Zwischenzeugnis

Herr **Steven Eckardt**, geboren am 25.05.1977, ist seit dem 11.03.2013 in unserem Unternehmen, der mobilcom-debitel GmbH, tätig.

Die freenet Group ist der größte netzunabhängige Telekommunikationsanbieter in Deutschland. Sie bietet unter der Marke mobilcom-debitel als Digital-Lifestyle-Provider eine große Bandbreite unterschiedlicher eigener Mobilfunk- und Datenangebote, Dienste und weitere Produkte, die der Vereinfachung des Alltags durch technische Hilfsmittel via Internet und/oder Smartphones dienen.

Dazu gehören auch Energie- und Zubehörangebote sowie Mobilfunk- und Datenprodukte der deutschen Netzbetreiber. Die mobilcom-debitel GmbH ist in der Lage, Kunden unabhängig über alle Netze und alle Produkte zu beraten.

Im Mittelpunkt der telefonischen und schriftlichen Kundenbetreuung unseres Customer Service Centers steht die abschließende Bearbeitung der Kundenanfrage/Kundenreklamation, um Mehrfachanfragen und Routings zu vermeiden. Die Steigerung der Kundenzufriedenheit durch erfolgreich abschließende Bearbeitung jeder Kundenanfrage beim Erstkontakt sowie der aktive und bedarfsgerechte Verkauf der mobilcom-debitel Produkte und anderer exklusiver Angebote, gehören ebenfalls zu den Hauptaufgaben der Kundenbetreuung. Als weitere Schwerpunkte des Aufgabenbereiches kamen Beratungen zu Dienste und Optionen sowie Digital Lifestyle Produkte hinzu.

Herr Eckardt wurde als Teamleiter für das Team Sales Inbound eingestellt. Die Schwerpunkte seiner Fach- und Führungsaufgaben gestalteten sich hierbei wie folgt:

- Führung und Entwicklung des Teams und Umsetzung firmenpolitischer Ziele
- Sicherstellung der Qualitätsstandards in den operativen Einheiten zur Sicherung des Unternehmensziels einer hohen Kundenzufriedenheit
- Optimierung, Steuerung und Überwachung der Arbeitsabläufe und Prozesse
- Entwicklung, Förderung und Motivation der anvertrauten Mitarbeiter
- Durchführung regelmäßiger Mitarbeitergespräche, Jahres- und Probezeitbeurteilungen, Bewerbungsgespräche sowie Abteilungs- oder Teammeetings
- Qualitative und quantitative Analyse des Arbeitsvolumens sowie Erstellung diverser Reports
- Erkennen von Kundenbedürfnissen und Entwicklung von Maßnahmen bzw. Angeboten im Rahmen der betriebswirtschaftlichen Möglichkeiten
- Qualitätssicherung der abteilungsinternen Prozesse (Monitoring; Beurteilen)
- Sicherstellung des Informationsaustausches zu den relevanten Schnittstellen
- Erreichung und Gewährleistung von optimalen Leistungen des Einzelnen

Den Fach- und Führungsaufgaben wurde Herr Eckardt vollumfänglich gerecht. Besonders erwähnenswert ist, neben seinem hohen fachlichen Know How, sein sehr gutes Beziehungsmanagement zu den externen und internen Schnittstellen.

Herr Eckardt handelte eigeninitiativ, selbständig, sehr engagiert und gab weiterführende Anregungen. Er ist eine dynamische Fach- und Führungspersönlichkeit, die ihren Aufgabenbereich stets mit großem Engagement zielorientiert geleitet und durch viele Initiativen weiterentwickelt hat.

Mit seinen Aufgaben identifizierte er sich und zeigte stets eine gute Einsatzbereitschaft, auch über die übliche Arbeitszeit hinaus. Zudem war er jederzeit bereit auch zusätzlich anfallende Aufgaben zu übernehmen.

Herr Eckardt verfügt über eine sehr breite Berufserfahrung und beherrschte seinen Arbeitsbereich umfassend sowie überdurchschnittlich. Die Arbeitsergebnisse waren auch bei wechselnden Anforderungen und in schwierigen Situationen stets von guter Qualität. Arbeitsmenge und -tempo lagen jederzeit über unseren Erwartungen.

Herr Eckardt hat neue Aufgaben und Probleme frühzeitig erkannt und zielstrebig in Angriff genommen. Dies geschah in Eigeninitiative und auf kooperative sowie effiziente Weise und führte stets zu guten Lösungen.

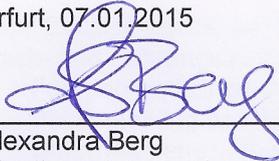
Bei der Erledigung seiner Aufgaben zeichnete er sich durch Gewissenhaftigkeit, Genauigkeit und Umsicht aus. Er arbeitete sehr zuverlässig, zielstrebig und zügig. Hervorzuheben war seine gute Planung zur Verfügung stehender Ressourcen.

Herr Eckardt war sehr lernmotiviert und hat sich in eigener Initiative neben seinem Beruf mit hohem zeitlichen Engagement und sehr gutem Ergebnis weitergebildet. Mit seinen Arbeitsleistungen waren wir immer voll zufrieden.

Unter der Leitung von Herrn Eckardt haben sich Leistung und Teamgeist in seinem Verantwortungsbereich innerhalb kurzer Zeit positiv entwickelt. Als kompetente Führungskraft besitzt Herr Eckardt die Fähigkeit Mitarbeiter anzuleiten, zu motivieren und zielgerecht zu führen. Die Zusammenarbeit mit Herrn Eckardt war in persönlicher und fachlicher Hinsicht ausgesprochen angenehm.

Herr Eckardt erhält dieses Zwischenzeugnis auf eigenen Wunsch. Wir danken für die stets guten Leistungen und hoffen auch weiterhin auf eine gute Zusammenarbeit.

Erfurt, 07.01.2015

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A. Berg', written over a horizontal line.

Alexandra Berg  
Abteilungsleiterin Kundenbetreuung

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Braun', written over a horizontal line.

Jacqueline Braun  
Personalreferentin