

# DAVID SCHMIDT



Engagierter Kundenberater mit mehr als 10 Jahren Erfahrung in der Versicherungsbranche, die sowohl Privat- als auch Geschäftskunden betreut. Ich bin ein hochqualifizierter, effektiver Zuhörer und klarer Kommunikator, der sich darauf konzentriert, Konflikte zu entschärfen und Kundenanfragen so schnell wie möglich zu lösen. Ich verfüge über hervorragende organisatorische Fähigkeiten, um qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen, und wahre ein Höchstmaß an Integrität, um das Vertrauen und die Sicherheit von Kunden und Unternehmen zu gewährleisten. Ich bin ein kompetenter Teamleiter, der sein Team inspirieren kann und von ihm inspiriert wird.

## Persönliche Daten

- 🏠 **Adresse**  
Müllerweg 13  
30159 Hannover
- ☎ **Telefonnummer**  
00495671345
- ✉ **E-Mail**  
beispiel@cvmaker.de

## Interessen

- Elektronik und Computer

## Kompetenzen

- Microsoft Word ● ● ● ● ●
- CRM-Software ● ● ● ● ●
- Microsoft Excel ● ● ● ● ●
- Selbstkontrolle ● ● ● ● ●
- Geduld ● ● ● ● ●
- effektives Zuhören ● ● ● ● ●
- klare Kommunikation ● ● ● ● ●
- Anpassungsfähigkeit ● ● ● ● ●

## Arbeitserfahrung

**Teamleiter Kundendienst** Jul 2016 - Aktuell  
AXA, Hamburg

Verantwortlich für die Leitung der täglichen Arbeit eines Teams von 15 Kundenberatern, die Geschäftskunden bei ihren Bedürfnissen im Bereich Private Haftpflichtversicherung betreuen.

Zu den Aufgaben gehören:

- Lösung von eskalierten Anfragen und Gespräche mit anspruchsvollen Kunden.
- Überwachung des Verhältnisses zwischen eingehenden und ausgehenden Anrufen pro Berater.
- Einhaltung interner Zielvorgaben in Bezug auf abgeschlossene und ungelöste Anfragen.
- Weiterverfolgung von ungelösten Anfragen mit einer Vorlaufzeit von mehr als 24 Stunden.
- Wiedergabe von Gesprächsaufzeichnungen zu ungelösten Anfragen und Kundenbeschwerden.
- Kontaktaufnahme mit Teammitgliedern, um Probleme zu verstehen und zu lösen.
- Umfassende Zusammenarbeit mit internen Stakeholdern, um Probleme effektiv zu lösen.
- Verwaltung des Schulungsportfolios des Teams und Sicherstellung, dass alle Teammitglieder eine angemessene Schulung erhalten.
- Sicherstellung, dass die gesamte Ausstattung gewartet wird und funktionstüchtig ist.
- Motivierung, Ermutigung und Unterstützung der Teammitglieder.
- Durchführung von Schulungen am Arbeitsplatz nach Bedarf.
- Erstellung von Tages-, Wochen- und Monatsberichten für die Geschäftsleitung.
- Teilnahme an regelmäßigen Managementsitzungen, um Fortschritte und Visionen aufzuzeigen.
- Organisation von Team-Rotationsplänen, Urlaubsanträgen und Abwesenheitszeiten.

**Kundenbetreuer** Okt 2010 - Jul 2016  
Allianz, Hamburg

Teil eines Teams von Beratern, die Haftpflichtversicherungskunden betreuen.

Zu den Aufgaben gehörten:

- Entgegennahme eingehender Anrufe im Zusammenhang mit Versicherungsfragen.
- Unterstützung der Kunden bei der Bearbeitung von Schadensfällen.
- Unterstützung der Kunden bei der Navigation durch Online-Prozesse.
- Protokollierung aller Anrufe im internen System.
- Eskalation von Anfragen, die die Mitwirkung anderer Abteilungen erfordern.
- Weiterverfolgung eskalierter Anfragen.
- Erledigen von ausgehenden Anrufen, um Feedback zu geben.
- Rückmeldung an das Management bei ungelösten Anfragen.
- Aktualisierung der persönlichen Daten und Bankdaten der Kunden.
- Weiterverfolgung verfallener Policen.
- Interne Beantragung der Wiederinkraftsetzung von Policen.
- Pflegen aller Unterlagen mit elektronischer Ablage.
- Regelmäßige Teilnahme an Schulungen vor Ort zur Verbesserung der Kompetenzen.

## Kundenbetreuer

Mär 2008 - Sep 2010

Hamburger Feuerkasse, Hamburg

Zunächst wurde ich als Praktikant eingestellt, und nach sechs Monaten wurde ich zum Berater befördert, der Geschäftskunden bei ihren Bedürfnissen im Bereich Hausratsversicherung unterstützt.

Zu meinen Aufgaben gehörten:

- Entgegennahme eingehender Anrufe und Durchführung ausgehender Anrufe.
- Protokollierung der Anrufe im internen System.
- Überprüfung der Kundendaten in den Versicherungsunterlagen.
- Beschaffung von Originalrechnungen für die in jeder Police abgedeckten Gegenstände.
- Aktualisierung der Geschäfts- und Bankdaten der Kunden.
- Eskalation von Fragen an den Teamleiter.
- Pflegen aller Unterlagen mit elektronischer Ablage.

---

## Bildung und Qualifikationen

### Geprüfter Firmenkundenberater

Aug 2011 - Aug 2012

Deutsche Versicherungsakademie, Hamburg

### Ausbildung zum Bürokaufmann

Sep 2005 - Aug 2008

HVV Hamburger Verkehrsverbund GmbH, Hamburg

---

## Referenzen

Heinrich Stadler - Manager

AXA

José Guadalupe - Teamleader

Allianz

Judith Stehwalder - Senior Agent

Hamburger  
Feuerkasse

---

## Erfolge

Auszeichnung mit dem jährlichen AXA Kundenberater Excellence Award in den Jahren 2019 und 2020.