walter TeleMedienService GmbH & Co. KG · Zweigniederlassung Neu-Ulm
Schwabenstraße 25 · D-89231 Neu-Ulm

Zwischenzeugnis

Herr Andreas Dukek, geboren am 04. April 1978, ist seit 01. März 2003 als Call Center Agent in unserem Unternehmen tätig.

Die Walter TeleMedienService GmbH & Co. KG ist eine Tochtergesellschaft der Walter TeleMedien-Gruppe, dem führenden Unternehmen der Communication Center Branche. Die Unternehmensgruppe beschäftigt über 4000 Mitarbeiter und ist mit sieben Telemarketing Fachunternehmen und 30 Call- und Communication Centern an elf Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz vertreten.

Zum Tätigkeitsbereich von Herrn Dukek im Call Center zählen:

- die telefonische, kompetente Kundenberatung und -betreuung zu T-Online und dem T-Online Umfeld
- das Erfassen von Anrufen in Datensätzen
- das Weiterleiten von fachlich schwierigen Fragen an entsprechende Fachgruppen oder an den Teamleiter

Wir kennen Herrn Dukek als zuverlässigen und motivierten Mitarbeiter. Er verfügt über eine sehr schnelle Auffassungsgabe und kann jederzeit für Kundenanfragen gute Problemlösungen anbieten.

Herr Dukek verfügt über solide Fachkenntnisse, welche er durch Weiterbildungsmaßnahmen stetig erweitert und aktualisiert.

Herr Dukek zeigt Einsatzbereitschaft und Eigeninitiative. Er arbeitet stets eigenverantwortlich und selbständig sowie flexibel und sehr kooperativ.

Die ihm übertragenen Aufgaben erledigt Herr Dukek stets zu unserer vollen Zufriedenheit.

Sein persönliches Verhalten ist stets einwandfrei. Bei Vorgesetzten, Kollegen und Kunden ist er sehr geschätzt und beliebt.

walterTeleMedienService
The Customer Process Partner

Dieses Zwischenzeugnis stellen wir auf Wunsch von Herrn Dukek aus.

Wir bedanken uns für sein Engagement und hoffen auch weiterhin auf eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Neu-Ulm, den 17. September 2004

walter
TeleMedienService GmbH & Co. KG

i.V.
i. V. Georg Makedon
ComCenterManager

i.A.
i. A. Anja Scharf
Personalreferentin

walterTeleMedienService
The Customer Process Partner

ZERTIFIKAT

Herr

Andreas Dukek

hat am Seminar

TDSL Bundles –
„Professionell am Telefon verkaufen“

erfolgreich teilgenommen.

Seminardauer:

1 Tag

Seminarinhalte:

- **Aktuelle T-DSL Bundels**
- **Bundel buchen mit dem OMS WebClient**
- **Interesse wecken**
- **Angebotsformulierung mit Kaufmotiven**
- **Verkaufsorientierte Einwandbehandlung**
- **Rollengespräche und Analyse**

Seminarleitung

Thomas Barth, Dimitrios Koulakiotis

WTMS Trainingsabteilung, Neu-Ulm, den 09.06.2004

ZERTIFIKAT

walter
TeleMedienService

Herr

Andreas Dukek

hat am Seminar

Walter System Training –
„Professionell am Telefon verkaufen“

erfolgreich teilgenommen.

Seminardauer:

2 Tage

Seminarinhalte:

- **Struktur und Dynamik eines Verkaufsgesprächs**
- **Bedarfs- und Bedürfnisanalyse durch Fragen**
- **Angebotsformulierung mit Kaufmotiven**
- **Verkaufsorientierte Einwandbehandlung**
- **Interesse wecken**
- **Abschlusstechnik**
- **Rollengespräche und Analyse**
- **Life-Gespräche und Feedback**

Seminarleitung

Silke Glaab

WTMS Trainingsabteilung, Neu-Ulm, den 05.08.2003