





DANIELE PFEIL

 daniele@daniele-pfeil.de

 @danielepfeil

Sprachen:

-  **Deutsch:**
Muttersprache
-  **Englisch:** Fortgeschrittene Kenntnisse (B2.2)

PROFIL

Kaufmännisch ausgebildet mit über 4 Jahren Erfahrung in IT, Telekommunikation und B2B-Umfeld. Stark in strukturierter Kommunikation, Eskalationsmanagement, Datenanalyse und CRM-basierten Prozessen — gleichermaßen sicher im Umgang mit Menschen wie mit Systemen. Offen für kaufmännische, operative, kundennahe oder menschenorientierte Rollen, in denen Empathie, Struktur und klares Denken einen Unterschied machen.

BERUFSERFAHRUNG

CS DELIVERY STATION LIAISON

Interne Beförderung aus operativer Rolle, 08/2024
Amazon

01/25 - 01/26

Bearbeitete täglich 30-50 Kundenfälle über E-Mail und Telefon. Eigenständig, lösungsorientiert, eskaliert nur wenn nötig. Koordinierte als Schnittstelle zwischen Kundenservice, Logistik und Lieferpartnern, sicherte Prozessqualität durch Prüfung und Korrektur von Kundendaten und sorgte dafür, dass jeder Fall sauber durchläuft.

LAGERMITARBEITER

Amazon

08/24 - 01/25

Der letzte Qualitätsschritt, bevor das Paket beim Kunden landet. Bediente Flurförderzeuge, unterstützte die Prozessoptimierung im Schichtbetrieb mit hohem Tempo und Genauigkeitsanspruch. Diese operative Basis führte zur internen Beförderung in die Customer-Service-Liaison-Rolle.

TELEKOMMUNIKATIONSBERATER

Langefeld Vertriebs GmbH
(Telekom Partner)

12/23 - 05/24

Beratung, Verkauf und technischer Service für Privat- und Geschäftskunden. Von der ersten Frage am Tresen bis zur fertigen Vertragslösung. Übernahm Kundenakquise und Bestandskundenbetreuung, parallel zu operativen Aufgaben wie Warenannahme, Lagerpflege und Kassensystem.

SALES-ENGINEER TRAINEE Cognex Germany Inc. - Karlsruhe

04/23 - 09/23

Unterstützte den B2B-Vertrieb industrieller Bildverarbeitungssysteme. Technische Präsentationen halten, Produktdemos beim Kunden vor Ort, Vertriebsprozesse mitdenken. Absolvierte parallel ein CRM-Training in Salesforce: Systemnutzung, Prospecting und Sales-Workflows.

AUSBILDUNG

AUSZUBILDENDER IT-SYSTEMKAUFMANN

Deutsche Telekom AG - Stuttgart

Kombination aus B2B-Geschäftskundenvertrieb und technischem Kundenservice. Inbound und Outbound, Außendienst im Glasfaserausbau, Service im Flagship Store Stuttgart, Datenanalyse und Ticketbearbeitung im B2B-Kontext.

09/19 - 01/23

SKILLS

Hard Skills

- CRM-Systeme (Salesforce, Interne CRM-Systeme)
- Ticketing Tools (Interne Systeme)
- Datenanalyse & Reporting
- B2B & B2C Kundenbetreuung
- Eskalationsmanagement
- MS Office
- Warenwirtschaftssysteme (Envisia, CAT)

Soft Skills

- Teamfähigkeit
- Strukturierte Kommunikation
- Lösungsorientiertes Denken
- Belastbarkeit unter Zeitdruck
- Eigenverantwortung
- Schnelle Auffassungsgabe

HOBBYS



Fitness



Boxen



Reisen



Kochen