

Serdal Yıldız

Teamleader | Customer Service & Sales – DE Telekommunikation

Denizli, Türkiye

Profil

Ruhiger, strategischer und lösungsorientierter Teamleader mit über 4+ Jahren Erfahrung in der Führung und Entwicklung leistungsstarker Teams im deutschsprachigen Kundenservice- und Sales-Umfeld eines internationalen Telekommunikationskonzerns. Experte für Kommunikation, Kundenbindung, Konfliktlösung und Performance-Steuerung. Verfügt über stark ausgeprägte Menschenkenntnis, Klarheit und Führungsstärke.

Kernkompetenzen

- Leadership & Teamführung
- Customer Service & Kundenerlebnis (CX)
- Sales, Beratung & Abschlussstärke
- KPI-, Performance- & Qualitätsmanagement
- Konfliktlösung & Eskalationsmanagement
- Prozessoptimierung & Organisationsstruktur
- Psychologische Analyse & Kommunikation
- Coaching, Schulung & Motivation
- Remote Work & digitale Tools (MS Teams)

Berufserfahrung

Teamleader | Customer Service & Sales – DE Telekommunikation

Internationales Telekommunikationsprojekt, Großkonzern-Umfeld

2021 – heute | Remote / Türkiye

- Führung eines deutschsprachigen Teams im Kundenservice- & Sales-Bereich
- Verantwortlich für KPI-Performance, Zielerreichung und Qualitätsstandards

- Training, Coaching und Weiterentwicklung der Mitarbeiter
- Konfliktmanagement & professionelle Eskalationsbearbeitung
- Optimierung von Prozessen zur Effizienzsteigerung & Kundenzufriedenheit
- Steuerung täglicher Operationen und Erstellung von Performance-Reports

Sprachen

- Deutsch – Muttersprache
- Türkisch – fließend
- Englisch – gut

Stärken & Charakter

- Ruhig, analytisch, tief & klar
- Hohe Menschenkenntnis & Empathie
- Entscheidungsstark & verantwortungsvoll
- Zielorientiert, strukturiert & belastbar
- Verlässlicher Teamplayer & Leader

Technische Tools

- MS Office / Excel / Google Workspace
- MS Teams
- Reporting & Qualitätskontrolle



Kontakt

E-Mail: serdalyildiz173@gmail.com

Telefon: +90 537 243 93 10