

Zwischenzeugnis

Frau Petra Melzer, geboren am 01.11.1965, ist seit dem 06.07.2015 in unserem Unternehmen tätig. Auf Grund Ihrer Qualifikation und Ihrem Engagement wurde ihr schnell die Leitung für die Partnerbetreuung der mobilen Reisevertriebspartner von travelNet übertragen.

Zusätzlich arbeitete Sie im Service und Sales Bereich für verschiedene Reiseportale (Urlaubspiraten, opodo, Expedia, Urlaubsguru, Tourvital...)

Die GfR ist einer der führenden deutschen Anbieter für Callcenter- und Kundenbetreuungslösungen rund um den E-Commerce in der Tourismusbranche. Bekannte Online-Portale für Pauschalreisen zählen ebenso zu unseren Auftraggebern wie kleine Spezialisten mit ihren Sonderprogrammen, dynamische Veranstalter ebenso wie klassische Reiseanbieter. An unseren Telefonen und E-Mail-Accounts bedienen wir Reisekunden, Reisebüros und mobile Reisevermittler.

Im Rahmen dieser Tätigkeit ist Frau Melzer für folgende Aufgaben verantwortlich:

- Komplettes Aufgabengebiet einer Reiseverkehrskauffrau.
- Abwicklung von Service- und Sales Anrufen und E-Mails
- Reklamationsbearbeitung und Deeskalationsgespräche
- Organisation zur Verbesserung und Optimierung der Arbeitsabläufe im Team

Zusätzlich ist durch die Leitung des Partnerinfoservices des Bereichs travelNet

- Vertragswesen
- persönliche Betreuung der mobilen Partner
- Gewinnung neuer Partner
- Pflege des Intranets, der Homepage und der Social Media Aktivitäten
- Weiterentwicklung travelNet

Auf Grund der Insolvenz und der Übertragung des Bereichs an den Mitbewerber Amondo:

- Verkaufsgespräche mit Interessenten
- Organisation des Übertrags der Partner
- Abschluss des Bereichs in der GfR

Frau Melzer verfügt über ein hervorragendes und auch in Randbereichen sehr tiefgehendes Fachwissen, welches sie in unser Unternehmen stets in höchst gewinnbringender Weise eingebracht hat.

Hierfür verwendete Sie folgende Reservierungs- und Verwaltungssysteme:

- Reservierungstools: Amadeus, Iris Plus, Traveloffice, BUMA, Peakwork, MyCRS
- Beratungstools: Bistro Portal, travelviewer
- Midoffice: Midoco
- E-Mail: ERM von Inexo, novomind, Outlook)
- Webdesign: Redaxo, Wordpress
- Organisation: MS Office - Word, Excel, Powerpoint, Mindmap

Die ihr übertragenen Aufgaben erledigte sie stets zu unserer vollsten Zufriedenheit.

Zum Nutzen unseres Unternehmens erweiterte und aktualisierte sie immer mit sehr gutem Erfolg ihre umfassenden Fachkenntnisse durch regelmäßige Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen.

Aufgrund ihrer sehr guten Auffassungsgabe ist sie jederzeit in der Lage, auch sehr schwierige Situationen sofort zutreffend zu erfassen und sehr schnell sehr gute Lösungen zu finden. Frau Melzer zeigte jederzeit sehr hohe Eigeninitiative und identifizierte sich immer voll mit Ihren Aufgaben und unserem Unternehmen, wobei sie auch durch ihre sehr große Einsatzfreude überzeugte. Auch in Situationen mit großem Arbeitsaufkommen erwies sie sich immer als in hohem Maße belastbar.

Alle Aufgaben führt sie jederzeit vollkommen selbstständig, äußert sorgfältig und planvoll durchdacht aus. Sie agiert immer sehr ruhig, überlegt, zielorientiert und in höchstem Maße präzise. Dabei überzeugte sie stets in besonderer Weise sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht. Frau Melzer ist in sehr hohem Maße zuverlässig.

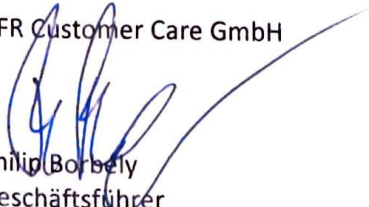
Für alle auftretenden Probleme fand sie ausnahmslos gute Lösungen. Die Leistungen von Frau Melzer fand jederzeit und in jeder Hinsicht unsere vollste Anerkennung.

Sie wird wegen ihres freundlichen und ausgeglichenen Wesens allseits sehr geschätzt. Sie ist immer hilfsbereit, zuvorkommend und stellt, falls erforderlich, auch persönliche Interessen zurück. Ihr Verhalten zu Vorgesetzten, Kolleginnen und Kollegen sowie Kundinnen und Kunden ist ausnahmslos einwandfrei.

Dieses Zeugnis wird auf Grund der Auflösung des Bereichs travelNet und der damit verbundenen Beendigung des Arbeitsverhältnisses zum 31.05.2020 erteilt. Wir bedauern dies außerordentlich und bedanken uns bei ihr für die in der Vergangenheit erbrachten stets sehr guten Leistungen. Wir wünschen ihr für die Zukunft alles Gute.

Bochum, 15.05.2020

GFR Customer Care GmbH


Philip Borbely
Geschäftsführer