



GAUSELMANN GRUPPE

ZEUGNIS

Herr Sascha Knight, geboren am 11.05.1976 in Bünde, trat am 01.08.2013 in unser Unternehmen ein und übernahm bis zum 30.11.2015 die leitende Position als Teamleiter Kundencenter.

Die Aufgabe der adp Gauselmann GmbH ist die Entwicklung, Produktion und der Vertrieb münzbetätigter Merkur Geld-Spiel- und Unterhaltungsspielgeräte. Dazu gehört der kundenorientierte und umfassende Service durch die Tochterfirma MSG.

In seiner Position als Teamleiter Kundencenter erledigt Herr Knight im Wesentlichen folgende Aufgaben:

Allgemeine Organisation

- Optimale Arbeitsplatzgestaltung
- Verantwortlichkeit für die Einhaltung von Sicherheitsbestimmungen
- Einhaltung zentraler Arbeitsanweisungen und Organisationsrichtlinien
- Verantwortlicher Umgang mit dem ihm zur Verfügung gestellten Arbeits- und Hilfsmittel
- Teilnahme an Schulungen und Wissensweitergabe an seine Kollegen
- Verantwortlich für die Qualität seiner durchgeführten Arbeiten
- Gesamtverantwortlich für die ihm zugeordnete Inventargüter
- Verantwortlich für die Bestückung, Ordnung / Sauberkeit / Funktionsfähigkeit des Testcenters

Organisation Teiledienstverkauf

- Sicherstellung der tagaktuelle Abarbeitung der Aufträge
- Sicherstellung der aktuellen Gutschriftbearbeitung Teiledienst
- Sicherstellung lückenloser und zeitnaher Reklamationsbearbeitung
- Sicherstellung der zeitnahen Bearbeitung der dem TDV zugewiesenen Vorgänge in der Kundenproblem Datenbank
- Sicherstellung der zeitnahen Transportschadenabwicklung
- Sicherstellung der zeitnahe Abarbeitung der Fakturavoräte
- Sicherstellung der zeitnahen Abarbeitung evtl. SAP-Fehlermappen

Personalwesen

- Bringt Ideen und Vorschläge zur Verbesserung von Einarbeitungsplänen in Zusammenarbeit mit dem PersonalTeam ein
- Führt durch und protokolliert die jährlichen Beurteilungsgespräche und stellt die fristgerechte Rückgabe der Beurteilungsformulare an das PersonalTeam sicher
- Nimmt an Vorstellungsgesprächen zusammen mit dem PersonalTeam teil
- Coacht die ihm unterstellten Mitarbeiter
- Führt Disziplinar- und Personalgespräche (z. B. Krankenrückkehrgespräche) durch
- Behält die Zeiterfassung sowie Fehlzeiten (Urlaub, Krankheit) der Teammitglieder im Blick (auch in Zusammenarbeit mit dem PersonalTeam) und führt ggf. notwendige Personalgespräche
- Stellt optimale Nutzung der Mitarbeiterflexkonten sicher

Teamleitertätigkeiten

- Administrative Tätigkeiten für das Team
- Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit des Kundencenters unter Berücksichtigung des geforderten Servicelevels
- Sicherstellen des Einsatzplanes (Schichtdienst, Urlaub etc.) in Absprache mit den anderen Teamleitern des Kundencenters unter Berücksichtigung des Forecasts
- Durchführung von regelmäßigen (mind. 6 Mal im Jahr) Gesprächsrunden, Erstellung eines Protokolls und Weiterleitung an den Leiter Kundencenter sowie PersonalTeam
- Einarbeiten von neuen Mitarbeitern und Organisation der Einarbeitung in Absprache mit dem PersonalTeam
- Verantwortliches Reporting nach Vorgabe des Leiters Kundencenters
- Verantwortlicher Ansprechpartner für jährlich stattfindendes Zertifizierungsaudit
- Verantwortlicher Ansprechpartner Kundencenter
- Ansprechpartner für Teammitglieder

Bereits nach kurzer Zeit der Beschäftigung in unserem Unternehmen erwies sich, dass Herr Knight seine Fach- und Führungsaufgaben umfassend, sicher und vollkommen beherrscht. Aufgrund der aktiven und kontinuierlichen Teilnahme an externen Seminaren in eigener Initiative hat er sein Fachwissen enorm erweitert. Dieses setzte er mit lobenswerten Resultaten in die Praxis um.

Aufgrund seiner schnellen Auffassungsgabe fand er stets gute Lösungen, die er konsequent und erfolgreich in die Praxis umsetzte. Sogar in extremen Stresssituationen und unter außerordentlicher zeitlicher Belastung erzielte er hochwertige Ergebnisse.

Herrn Knights Arbeitsweise zeichnete sich durch eine sehr gute methodische Vorgehensweise, Systematik und Effizienz aus. In seinen Arbeitsbereich hat er sich engagiert eingearbeitet. Bei personellen Engpässen und anderen Anlässen übernahm er immer zusätzliche Verantwortungsbereiche.

Auch bei schwierigen Aufgaben und unter Zeitdruck waren seine Arbeitsergebnisse stets von guter Qualität. Herr Knight war ein sachlich überzeugender und im persönlichen Umgang vorbildlicher Vorgesetzter. So gelang es ihm, eine leistungsstarke und homogene Arbeitsgruppe zu formen.

Herr Knight hat unserem Unternehmen in seinem Verantwortungsbereich gute Dienste erwiesen. Mit seinen guten Leistungen und Erfolgen waren wir stets voll zufrieden.

Aufgrund seiner ausgeprägten Führungskompetenz und seines stets kooperativen Auftretens war Herr Knight eine wertvolle Stütze für die Geschäftsleitung, die Kollegen und die ihm unterstellte Abteilung.

Von unseren Geschäftspartnern und Kunden wurde er wegen seines stets hohen Engagements und seines zuvorkommenden Verhaltens sehr geschätzt.

Herr Knight verlässt unser Unternehmen auf eigenen Wunsch zum 30.11.2015.

Für seine exzellente Leistung bedanken wir uns und wünschen ihm für die Zukunft alles Gute und weiterhin viel Erfolg, wobei wir sein Ausscheiden sehr bedauern.

Espelkamp, den 30.11.2015

MSG Merkur Spielgeräte Service GmbH

i. A.


Lars Jansen
Leitung Kundencenter

i. V.


Peter Möller
Personalreferent