

Zwischenzeugnis

Herr Sascha Knight, geboren am 11.05.1976, wurde am 01.12.2015 zunächst als Teamleiter Kundenservice eingestellt. Durch seine kontinuierliche Weiterentwicklung wurde Herrn Knight ab dem 01.08.2016 die Aufgabe als Abteilungsleiter Kundenservice in unserem Unternehmen übertragen.

Unser Unternehmen ist einer der führenden Webhoster in Deutschland sowie in deutschsprachigen Ausland. Das Kerngeschäft, ist die Bereitstellung von optimierten Hostinglösungen für Agenturen und Unternehmen. Dies wird u.a. durch hoch komplexe technische Supportdienstleistungen abgerundet.

Zum Aufgabengebiet von Herrn Knight gehören im Rahmen der Tätigkeiten als Abteilungsleiter Kundenservice im Wesentlichen folgende:

- Leiten des Fachbereichs Kundenservice mit insgesamt 6 Teams und 6 Teamleiter (disziplinarische und wertschätzende Führung von ca. 45 Mitarbeiter/-innen)
- Strategische und operative Verantwortung des Bereichs Kundenservice
- Budgetverantwortung mit ca. 3 Millionen Euro
- Personalauswahl sowie kontinuierliche Weiterentwicklung der Mitarbeiter/-innen (fachlich sowie in der Sozialkompetenz)
- Projektverantwortung:
- Unnötigen Supportaufwand vermeiden
 - Automatisierungen, FAQs, Kundenportal vereinfachen, Kunden-Self-Service im Portal
- Sind Dienstanweisungen nötig?
 - Erarbeitung und Einführung von mehr selbstverantwortlichem Arbeiten (Rahmenbedingungen statt Anweisungen)
- Team Kundenzufriedenheit stellt Kunden wirklich zufrieden
 - Sicherstellung der Kundenzufriedenheit durch Erarbeitung und Umsetzung von geeigneten Maßnahmen (z.B. Analyse von Kundenbefragungen, KPI's und Bewertungen)
- Agiler Kundenservice (laufendes Projekt)
 - Durch Agilität schaffen wir eine Grundlage für eine kompetente und zufriedenstellende Antwort für den Kunden – und das bereits im Erstkontakt mit uns.
 - Sinnvolle Arbeitsgestaltung – z.B. Arbeitszeiten oder beste Aufgaben- und Arbeitsverteilung innerhalb der Teams

Herr Knight verfügt über ein hervorragendes und auch in Randbereichen sehr tiefgehendes Fachwissen, welches er in unser Unternehmen stets in höchst gewinnbringender Weise einbringt. Zum Nutzen unseres Unternehmens erweitert und aktualisiert er immer mit sehr gutem Erfolg seine umfassenden Fachkenntnisse durch regelmäßige Teilnahme an Weiterbildungsveranstaltungen.

Seite 2 des Zwischenzeugnisses von Sascha Knight

Aufgrund seiner genauen Analysefähigkeit und seiner schnellen Auffassungsgabe ist er jederzeit in der Lage, auch schwierige Situationen sofort zutreffend zu erfassen und schnell gute Lösungen zu finden. Herr Knight zeigt jederzeit hohe Eigeninitiative und identifiziert sich immer voll mit seinen Aufgaben und unserem Unternehmen, wobei er auch durch seine sehr große Einsatzfreude überzeugt.

Auch in Situationen mit größtem Arbeitsaufkommen erweist er sich immer als in höchstem Maße belastbar.

Alle Aufgaben führt er jederzeit vollkommen selbstständig, äußerst sorgfältig und planvoll durchdacht aus. Er agiert stets ruhig, überlegt, zielorientiert und in höchstem Maße präzise. Dabei überzeugt er zu jeder Zeit in besonderer Weise sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht. Herr Knight ist in ganz besonders hohem Maße zuverlässig. Für alle auftretenden Probleme findet er ausnahmslos ausgezeichnete Lösungen.

Herr Knight erledigt seine Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit und entspricht unseren Erwartungen in jeder Hinsicht optimal.

Hervorzuheben ist außerdem seine gute soziale Kompetenz. Herr Knight ist aufgrund seiner ausgezeichneten Führungsqualitäten als Vorgesetzter in hohem Maße anerkannt und beliebt. Er verhält sich seinen Mitarbeitern gegenüber stets offen und kollegial, versteht es aber dennoch, sich in schwierigen Situationen durchzusetzen und die Mitarbeiter zu optimalem Einsatz zu bewegen.

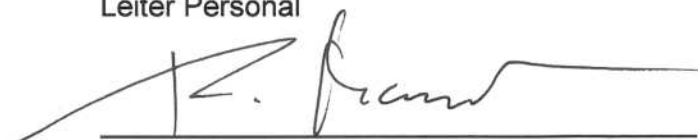
Er wird wegen seines stets freundlichen und ausgeglichenen Wesens allseits sehr geschätzt. Er ist immer hilfsbereit, zuvorkommend und stellt, falls erforderlich, auch persönliche Interessen zurück. Sein Verhalten zu Vorgesetzten, Kolleginnen und Kollegen sowie Kundinnen und Kunden ist ausnahmslos vorbildlich und loyal.

Dieses Zwischenzeugnis wird auf Wunsch von Herrn Knight ausgestellt. Diesem Wunsch entsprechen wir gerne. Wir möchten diese Gelegenheit nutzen, um Herrn Knight für die bisher sehr hervorragende geleistete Arbeit zu danken und wünschen uns eine noch lange anhaltende positive Zusammenarbeit.

Espelkamp, 30.04.2018

Mittwald CM Service GmbH & Co. KG
Königsberger Straße 4-6
32339 Espelkamp

Leiter Personal



Rudi Mantler



Mittwald CM Service GmbH & Co. KG
Königsberger Straße 6
32339 Espelkamp

Telefon: +49 5772 293-100
Fax: +49 5772 293-333
E-Mail: info@mittwald.de
Internet: www.mittwald.de

Geschäftsführer: Robert Meyer
St.Nr.: 331/5721/1033
UStID-Nr.: DE814773217
HRA 6640, AG Bad Oeynhausen

Komplementärin: Robert
Meyer Verwaltungs GmbH
HRB 13260, AG Bad Oeynhausen