

ZEUGNIS

Herr Sascha Knight, geboren am 11.05.1976 in Bünde, war vom 01.09.2018 bis zum 31.03.2021 in unserer Unternehmensgruppe als Leiter Kundendienst tätig.

Die Prophete GmbH u. Co. KG in Rheda-Wiedenbrück, zu der auch die cycle union GmbH in Oldenburg als Prophete Gruppe gehört, blickt auf eine mittlerweile mehr als 112-jährige Firmengeschichte zurück. Die Prophete GmbH u. Co. KG produziert und vertreibt unter eigenem Namen sowie Handelsmarken Fahrräder, E-Bikes und Fahrradzubehör für SB-Warenhäuser, Baumärkte, Discounter sowie den Online-Handel.

Im Rahmen seiner Tätigkeit als Leiter des Kundendienstes war Herr Knight Mitglied des Führungskreises der Unternehmensgruppe und in seiner Funktion verantwortlich für den technischen Kundendienst (Field-Service), den Kundenservice als Inhouse-Call-Center sowie die Kundendienstverwaltung mit insgesamt bis zu 55 Mitarbeitern.

Aufgrund seiner umfangreichen Erfahrung und seiner raschen Auffassungsgabe arbeitete er sich in kürzester Zeit erfolgreich in sein Aufgabengebiet ein. Sein Aufgabengebiet umfasste im Wesentlichen:

- Leitung und Steuerung des gesamten Aftersales-Service-Bereiches
- Sicherung der Servicequalität und Kundenzufriedenheit
- Führung und Weiterentwicklung des technischen Kundendienstes im Innen- und Außendienst, sowie der Disposition/Tourenplanung
- Kontinuierliche Verbesserung des Kundendienstes und dessen Prozesse
- Partner- und Vertragsmanagement für Servicepartner und Call-Center-Dienstleister
- Mitwirkung im QS-Zirkel, um Auffälligkeiten frühzeitig aufzuzeigen und gemeinsam mit dem Produktmanagement Maßnahmen abzuleiten
- Budgetverantwortung

Zusätzlich war Herr Knight an folgenden Projekten beteiligt:

- Einführung und Optimierung der Cloud-CRM-Software Salesforce
- Prozessoptimierungen anhand von Customer-Journey-Roadmaps für Endkunden und Handelspartner



- Entwicklung einer neuen Servicestrategie mit Ausrichtung auf Produkt- und Service-Qualität sowie Kundenzufriedenheit
- Strategischer Ausbau und Weiterentwicklung des Field-Service in Verbindung mit einem Partner-Netzwerk
- Einführung einer nachhaltigen Mitarbeiterentwicklung (Coaching, Schulungskonzepte)
- Einführung übersichtlicher Eingangskanäle und Schaffung einer effektiven „Customer-Self-Service“-Plattform
- Weiterentwicklung eines nachhaltigen Ersatzteilmanagements zur Verbesserung der Verfügbarkeit
- Weiterentwicklung eines Befundnummernkatalogs zur strukturierten Fehleranalyse

Herr Knight identifizierte sich absolut mit seiner Aufgabe und dem Unternehmen. Alle Aufgaben führte er stets mit großem persönlichem Engagement, Eigeninitiative, Fleiß, Interesse, hohem Pflichtbewusstsein sowie zu unserer vollsten Zufriedenheit aus. Ein sehr gutes Planungs- und Organisationsvermögen gehörte ebenso zu seinem Qualitätsprofil wie Belastbarkeit und Flexibilität. Er besaß ein umfassendes und aktuelles Fachwissen, welches er in Eigeninitiative erweiterte und vertiefte sowie jederzeit souverän zum Nutzen des Unternehmens einsetzte.

Die Arbeitsweise von Herrn Knight zeichnete sich jederzeit durch große Effizienz, Eigenständigkeit und durch ein hohes Maß an Verantwortungs- und Kostenbewusstsein aus. Die vereinbarten Ziele wurden von Herrn Knight auch unter schwierigen Bedingungen jederzeit erreicht.

Herr Knight war ein sehr kooperativer, integrativer und teamfähiger Mitarbeiter, der im Unternehmen ein beliebter und stark frequentierter Ansprechpartner war. Er zeichnete sich insbesondere dadurch aus, seinen Mitarbeitenden empathisch und jederzeit wertschätzend zu begegnen.

Entscheidungen, die zwar notwendig, jedoch unpopulär waren, fällte er stets mit dem notwendigen Respekt für die Betroffenen, mit dem gebotenen Durchsetzungsvermögen aber auch Fingerspitzengefühl. Hiervon profitierte auch die Zusammenarbeit mit den Kollegen aus den anderen Abteilungen, womit er gute Lösungen für das Unternehmen erarbeiten konnte.

Herr Knight arbeitete immer sorgfältig und verantwortungsbewusst. Er erledigte die ihm übertragenen Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit. Auch war Herr Knight zu jeder Zeit unbedingt vertrauenswürdig und loyal, sein persönliches Verhalten war als vorbildlich zu bezeichnen. Bei Vorgesetzten, Mitarbeitenden und Kunden war er sehr geschätzt.

Herr Knight verließ das Unternehmen am 31.03.2021 im gegenseitigen Einvernehmen. Wir bedanken uns bei Herrn Knight für die vertrauensvolle Zusammenarbeit sowie die stets guten Leistungen und wünschen ihm für seine weitere berufliche und private Zukunft alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Rheda-Wiedenbrück, den 31. März 2021

Prophete GmbH u. Co. KG



Felix Schwabedal
(Geschäftsführung)



i.V. Ralf Fohrmann
(Personalleitung)