

Zwischenzeugnis

Frau Jana Gibhardt, geboren am 24.08.1979 in Kassel, ist seit dem 01.11.1998 in unserem Unternehmensbereich Callcenter als Teilzeitkraft tätig.

KölnTicket war bis zum 31. Oktober 2000 ein unselbständiger Geschäftsbereich der KölnMusik GmbH. Aufgrund der Ausgliederung dieses Bereichs wird KölnTicket seitdem von der neu gegründeten KölnTicket GmbH betrieben. Entsprechend war Frau Jana Gibhardt zunächst bei der KölnMusik GmbH angestellt, zum 1. November 2001 ist ihr Arbeitsverhältnis auf die KölnTicket GmbH übergegangen.

Folgende Aufgaben wurden ihr im Rahmen ihrer Tätigkeit als Callcenter-Agent übertragen:

- Telefonische Beratung unserer Kunden in Bezug auf Veranstaltungen in den Bereichen Klassische Musik, Schauspiel, Musical, Tanz und Sport
- Verbuchung der Kundenbestellung in den Softwareprogrammen „Ticket Online“, „CTS“ und „Ticket Soft“
- Abwicklung der Zahlungsmodalitäten des telefonischen Kartenverkaufs in den Ticketprogrammen sowie in einer firmeneigenen Datenbankanwendung
- Beantwortung von Kundenrückfragen zu Bestellungen und Kundenreklamationen

Seit dem 01.05.2004 arbeitet Frau Jana Gibhardt in der Position einer Teamleiterin.

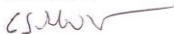
Folgende Aufgaben erfüllt sie im Rahmen der Teamleiter-Tätigkeit:

- Support der Agenten bei allen Fragen zu Veranstaltungsinhalten, buchungstechnischen Abläufen und Sprachregelungen, auch mittels Eingaben in eine Info-Datenbank
- Probletrecherche und vorbereitendes Beschwerdemanagement für das Callcenter-Backoffice und die Callcenter-Leitung sowie damit zusammenhängende Korrespondenz mit Kunden und Veranstaltern
- Coaching von Agenten

Frau Jana Gibhardt erfüllt mit ihrer schnellen Auffassungsgabe, ihrer Belastbarkeit und ihrem sicheren Auftreten alle anfallenden Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit. Sie ist im telefonischen Kartenverkauf und als Teamleiterin mit einem Höchstmaß an Serviceorientierung tätig. Ihre Arbeit ist geprägt von einem hohen Grad an Flexibilität und Effizienz. Ihr Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kunden und Kollegen ist vorbildlich. Wir schätzen Frau Jana Gibhardt als engagierte und qualifizierte Mitarbeiterin.

Das Zeugnis wurde auf Wunsch der Mitarbeiterin erstellt.

Köln, 05.04.2005



Christoph Schlechtriem
Leiter Callcenter