

TANJA STEINER

15. April 1971 | Staatsbürgerschaft: Deutschland

Via Ugo Foscolo 9, 90040 Torretta (PA), Italien

Tel.: +39 338 305 7081 | E-Mail: tanja@steinerfamilie.com | www.steinerfamilie.com



Serviceorientierte und verantwortungsbewusste Kundenberaterin mit strukturierter, lösungsorientierter Arbeitsweise. Freundlich, kompetent und effizient in der Betreuung und Unterstützung von Kund:innen.

BERUFSERFAHRUNG KUNDENBERATUNG

12/2023 – Heute

Freelancer

*Tätigkeit bei
DCS Communication
Center GmbH
Home Office*

Kundenberaterin Fielmann Group

- **Annahme und Bearbeitung** von Kundenanfragen zu Produkten, Angeboten und Serviceleistungen, inklusive individueller Beratung zu passenden Lösungen
- **Unterstützung** bei Terminvereinbarungen, Anpassungen und Serviceleistungen im Zusammenhang mit Brillen, Kontaktlinsen und Hörgeräten
- **Bearbeitung** von Reklamationen und Serviceanfragen, inklusive Abstimmung mit Filialen und Fachabteilungen
- **Durchführung** von Bestellungen, Nachbestellungen und Anpassungen von Kundenaufträgen
- **Prüfung und Erläuterung** von Rechnungen, Klärung offener Zahlungen und Weiterleitung an die zuständige Fachabteilung bei komplexeren Fällen
- **Pflege und Aktualisierung** von Kundendaten im CRM-System unter Einhaltung der Datenschutzrichtlinien
- **Sicherstellung eines hohen Servicelevels** durch empathische Gesprächsführung, lösungsorientiertes Arbeiten und proaktive Nachverfolgung offener Anliegen
- **Teilnahme** an internen Produktschulungen und Service-Trainings, um Kunden stets kompetent und aktuell beraten zu können

02/2023 – 07/2025

Freelancer

*Tätigkeit bei
Yoummday GmbH
Home Office
(verschiedene
Kunden)*

Kundenberaterin “EWE Energy”

- **Telefonische Beratung** zu Strom- und Gastarifen, Vertragsoptimierung und Produktwechsel
- **Bearbeitung von An-, Ab- und Ummeldungen** bei Umzügen sowie Erfassung von Zählerständen
- **Klärung von Rechnungen**, Abschlägen und Zahlungsvereinbarungen
- **Pflege von Kundendaten** im CRM-System, Dokumentation aller Vorgänge
- **Unterstützung bei Störungsmeldungen** und Weiterleitung an Fachabteilungen
- **Kundenbetreuung** über mehrere Kanäle: Telefon, E-Mail und Kundenportal

Kundenberaterin “O2 Telefonica GmbH”

- **Telefonische und schriftliche Betreuung von Privat- und Geschäftskunden** zu Produkten und Services im Bereich Mobilfunk, DSL, Glasfaser und Business-Kommunikationslösungen
- **Technischer 1st-Level-Support**, u. a. bei Netzstörungen, SIM-Karten-Aktivierungen, Routereinrichtung (z. B. o2 HomeBox, AVM FRITZ!Box), VoIP-Konfiguration und Endgerätekompatibilität
- **Bearbeitung und Dokumentation von Störungen, Serviceanfragen und Beschwerden** im internen CRM-System, mit Nachverfolgung bis zur finalen Klärung
- **Passwortmanagement für Kundenportale und Business Accounts**, inkl. Rücksetzung von Zugangsdaten, Sperr-/Entsperrmaßnahmen, Zwei-Faktor-Authentifizierung und Zugriffsrechten bei mehreren Nutzer:innen
- **Vertragsbetreuung im Privat- und Geschäftskundenbereich**, z. B. Angebotserstellung, Vertragsverlängerungen, Tarifwechsel, Kündigungen und Rahmenvertragsabstimmungen
- **Rechnungsklä rung und Zahlungsmanagement**, inkl. Klärung von Abrechnungsdifferenzen, Erstattungen, Mahnprozessen, Einrichtung von Lastschriftmandaten und Zahlungsplänen
- **Unterstützung bei Business-spezifischen Lösungen**, wie z. B. Multicard, Datenpool-Verwaltung, Gerätemanagement, Firmenkundenportale oder Gerätebindung an MDM-Systeme
- **Koordination mit internen Fachabteilungen (Technik, Vertrieb, Buchhaltung, Business-Support)** zur Bearbeitung komplexer oder eskalierter Vorgänge
- **Sicherstellung eines hohen Qualitätsstandards**, auch in herausfordernden Gesprächssituationen, durch lösungsorientierte Kommunikation und serviceorientiertes Handeln
- **Einhaltung von KPIs, Datenschutzbestimmungen und unternehmensinternen Vorgaben** bei vollständig remote-geführtem Tagesgeschäft
- **Regelmäßige Teilnahme an digitalen Produktschulungen und Prozessupdates**, um sowohl Privatkunden als auch Geschäftskunden fachlich fundiert zu beraten

WEITERE BERUFSERFAHRUNG

07/2017 – Heute

Karsten Peter Steiner IT

Assistentin Telekommunikation

- **Terminplanung und Koordination**, inklusive effizienter Abstimmung interner und externer Abläufe
- **Telefonische Kundenbetreuung** zur Pflege und Stärkung langfristiger Kundenbeziehungen
- **Akquise und Gewinnung von Neukunden** durch zielgerichtete Ansprache und Bedarfsermittlung
- **Führen von Vertragsverhandlungen** bis zum erfolgreichen Abschluss

01/2016 – 07/2017

Logedia UG

Assistentin der Geschäftsführung

- **Terminplanung und Koordination** der Geschäftsführung, einschließlich Vorbereitung, Priorisierung und Nachverfolgung von Besprechungen und Terminen
- **Organisation interner und externer Abläufe**, wie Meetings, Geschäftsreisen und Veranstaltungen, inklusive Reise- und Hotelbuchungen
- **Telefonische und schriftliche Kundenbetreuung** zur Pflege bestehender Geschäftsbeziehungen sowie als erste Anlaufstelle für Anfragen und Anliegen
- **Vor- und Nachbereitung** von Meetings, Erstellung von Protokollen, Präsentationen und Entscheidungsvorlagen
- **Administrative Unterstützung** der Geschäftsführung im Tagesgeschäft, inklusive Dokumentenmanagement, Korrespondenz und Fristenkontrolle

09/2009 – 10/2015

Geschäftsführerin / Inhaberin

Logistikbereich als Subunternehmerin für HERMES

- Operative und strategische Unternehmensführung in der Logistik- und Transportbranche, einschließlich Personalverantwortung für bis zu 40 Mitarbeitende
- Planung, Steuerung und Überwachung reibungsloser Transport- und Lieferprozesse zur erfolgreichen Belieferung mehrerer Standorte
- Selbstständige Buchführung, Erstellung von Angeboten und Durchführung von Preiskalkulationen unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Faktoren und Marktgegebenheiten
- Aufbau und Pflege von Kundenbeziehungen, Vertragsverhandlungen und Entwicklung langfristiger Geschäftsstrategien
- Optimierung interner Abläufe zur Effizienzsteigerung, Kostenreduktion und Qualitätssicherung im Tagesgeschäft
- Einhaltung gesetzlicher Vorgaben im Transport- und Logistikbereich sowie Verantwortung für Arbeitssicherheit und Compliance

12/1994 – 12/2008

Filialeiterin

Einzelhandel / Bäckerei Essmann

- **Verantwortung für den gesamten Filialbetrieb**, einschließlich Organisation, Personaleinsatzplanung und Tagesablaufkoordination
- **Führung, Motivation und Schulung** des Verkaufsteams zur Sicherstellung hoher Service- und Qualitätsstandards
- **Bestellwesen und Warenmanagement**, inklusive Disposition, Annahme, Kontrolle und Präsentation von Backwaren
- **Sicherstellung der Hygiene- und Qualitätsvorschriften** gemäß HACCP-Richtlinien
- **Umsatz- und Kostenkontrolle**, Durchführung von Inventuren sowie Analyse von Verkaufszahlen
- **Kassenführung und Abrechnung**, inklusive Kontrolle der Tagesabschlüsse
- **Planung und Umsetzung von Marketingaktionen** in der Filiale
- **Einarbeitung neuer Mitarbeitender** und kontinuierliche Weiterbildung des Teams

AUSBILDUNG

08/1982 – 05/1991

Johannes-Vincke-Schule Belm

Sekundarabschluss I

- Hauptschulabschluss

08/1991 – 06/1994

Handwerkskammer Coesfeld

Ausbildung zur Damenschneiderin im Handwerk

- Oberbekleidung für Damen und Kinder angefertigt

SPRACHEN

Deutsch

- Muttersprache (*native language*)

Englisch

- Mittleres Niveau (B1)

Italienisch

- Grundkenntnisse (A2)

Arabisch

- Grundkenntnisse (A2)

INTERESSEN

Motorrad

- Meine Leidenschaft fürs Motorradfahren spiegelt mein Bedürfnis nach Freiheit, Ausgeglichenheit und Konzentration wider. Dabei schätze ich die Fähigkeit, auch in herausfordernden Situationen Ruhe zu bewahren und den Überblick zu behalten – Eigenschaften, die mich auch beruflich stärken.

Musik & Tanz

Meine Leidenschaft für Musik und Tanz fördert meine Kreativität, mein Rhythmusgefühl sowie meine Ausdauer. Durch regelmäßiges Üben und Auftritte habe ich gelernt, Disziplin und Durchhaltevermögen zu entwickeln – Eigenschaften, die ich auch im beruflichen Umfeld gezielt einsetze.

Reisen

- Ich bin kulturell offen, anpassungsfähig und kommunikationsstark – Eigenschaften, die ich auch durch meine Reiselust und das Kennenlernen unterschiedlicher Lebenswelten entwickelt habe.

Arbeitsschutzunterweisung



Zertifikat

Tanja SteinerEx
hat die Online-Schulung
Arbeitsschutzunterweisung Büro 2024 mit Test
erfolgreich absolviert.

Folgende Themen wurden bearbeitet:

- Einführung- rechtliche Grundlagen
- Ergonomie, Bildschirm & Gesundheit
- Elektrische Gefährdung
- Vorbeugender Brandschutz
- Alkohol- Drogen- und Medikamentenmissbrauch
- Persönliche Schutzausrüstung
- Infektionsschutz (Corona)
- Tritte, Leitern und Sturzgefahr
- Heben und Tragen
- Grundlagen zur Ersten Hilfe
- Arbeitsweg, Unfallmeldung und- untersuchung
- Versicherungsschutz

Rostock, den 17. Sep 2025

Copendia GmbH & Co KG
Tel: +49 381 2605 7600



www.copendia.de
mosaic@copendia.de

Datenschutz Grundverordnung (DSGVO)



Zertifikat

Tanja SteinerEx
hat die Online-Schulung
Datenschutz Grundverordnung (DSGVO) 2024 mit Test
erfolgreich absolviert.

Folgende Themen wurden bearbeitet:

- Rechtslage im Datenschutz
- Personenbezogene Daten
- Datenschutzrechtliche Rollen
- Zulässigkeit der Datenverarbeitung
- Grundsätze der Datenverarbeitung
- Schutz der Daten
- Besuchermanagement
- Sensible Unternehmensbereiche
- Verhalten bei Datenverlust
- Aufgaben des Datenschutzbeauftragten

Rostock, den 17. Sep 2025

Copendia GmbH & Co KG
Tel: +49 381 2605 7600



www.copendia.de
mosaic@copendia.de

Arbeitsschutz



Zertifikat

Tanja SteinerEx
hat die Online-Schulung
Arbeitsschutz Home-Office 2024 mit Test
erfolgreich absolviert.

Folgende Themen wurden bearbeitet:

- Einführung
- Bildschirmarbeitsplatz
- Bildschirmarbeit und Gesundheit
- Heben und Tragen
- Sturzgefahr
- Tritte & Leitern
- Alkohol & Drogen
- Arbeitsweg vom Home Office zum Unternehmen
- Versicherungsschutz
- Datenschutz im Home Office

Rostock, den 17. Sep 2025

Copendia GmbH & Co KG
Tel: +49 381 2605 7600



www.copendia.de
mosaic@copendia.de

Europäische KI-Verordnung



Zertifikat

Hiermit wird bestätigt, dass

Tanja SteinerEx
erfolgreich an der verpflichtenden Schulung zur
europäischen KI-Verordnung teilgenommen hat.

Die Schulung umfasste die folgenden Inhalte:
Grundprinzipien und Ziele der europäischen KI-Verordnung
Risikokategorisierung von KI-Systemen (niedrig, begrenzt, hoch)
Vorgaben für den sicheren und verantwortungsvollen Einsatz von KI im Unternehmen
Prozesse zur Einführung und Überprüfung von KI-Systemen
Datum: 17. Sep 2025

hey contact heroes GmbH - Am Kaiserkei 45 - 20457 Hamburg





ZERTIFIKAT

HEY CONTACT HEROES

Frau Tanja SteinerEx

hat am **17. Sep 2025, 11:39**
die Schulung und den anschließenden Test
zur Informationssicherheit

bestanden

Die Schulung Informationssicherheit umfasst folgende Punkte:
Bestandteile Informationssicherheit
Awareness für Informationssicherheit
Ziele der Informationssicherheit
Informationsklassifizierung
Aufgaben im Rahmen der Informationssicherheit
Richtlinien und Umgang mit Passwörtern

65bc71470d976a05ab1154fd31410282

Frau Tanja SteinerEx
erklärt hiermit die Informationssicherheitsrichtlinie im my.gevekom
gelesen zu haben und verpflichtet sich zur Einhaltung der darin geltenden Bestimmungen.

Bei Zuwiderhandlung können Disziplinarmaßnahmen, in
schweren Fällen Beendigung des Arbeitsverhältnisses
und rechtliche Schritte durch das Unternehmen eingeleitet werden.

Tanja SteinerEx



ZERTIFIKAT

HEY CONTACT HEROES

Frau Tanja SteinerEx

hat am **17. Sep 2025, 11:46**
die Schulung und den anschließenden Test
zur Qualität nach ISO 9001

bestanden

Die Schulung Qualität nach ISO 9001 umfasst folgende Punkte:
Definition Qualität nach ISO 9001.
Qualitätsmanagement und Umsetzung bei der gevekom GmbH:
Plan-Do-Check-Act-Zyklus.
Vorgehensweise und Handlungsempfehlungen
zur Steigerung der unternehmensinternen Qualität.

Frau Tanja SteinerEx
erklärt hiermit die Sicherheitsrichtlinie und MS Politik im my.gevekom
gelesen zu haben und verpflichtet sich zur Einhaltung der darin geltenden Bestimmungen.

Bei Zuwiderhandlung können Disziplinarmaßnahmen, in
schweren Fällen Beendigung des Arbeitsverhältnisses
und rechtliche Schritte durch das Unternehmen eingeleitet werden.

Tanja SteinerEx