



## Zeugnis

Herr Peter Gural, geboren am 21. September 1966, wurde am 20. Juli 1988 bei der Deutschen Telekom AG bzw. deren Rechtsvorgängern eingestellt. Zuletzt war er bis zum 31. Januar 2010 bei der Konzerngesellschaft Deutsche Telekom Kundenservice GmbH, Privatkunden Operations Home Platin, am Standort München tätig.

Die Deutsche Telekom Kundenservice GmbH (DT KS), Friedrich-Ebert-Allee 71-77, 53113 Bonn, vereint die CallCenter-Aktivitäten der Deutschen Telekom AG. Ihr Ziel ist, den Kunden des Konzerns telefonischen und schriftlichen Service aus einer Hand zu bieten - ganz gleich, ob es um Mobilfunk-, Festnetz- oder Online-Themen geht.

Herr Gural war in unserem Unternehmen zunächst als Agent Premium Front Office und Agent Premium Back Office beschäftigt. Ab dem 1. Januar 2007 war er als Accounter Vertrieb/Kundenbindung Platin in der Kundenniederlassung Süd eingesetzt und seit dem 1. Mai 2008 war er als Kundenberater im Bereich Privatkunden Operations Home Platin der Deutschen Telekom Kundenservice GmbH tätig.

Das Aufgabenspektrum von Herrn Gural umfasste im Wesentlichen folgende Bereiche:

- Betreuung von werthaltigen Privatkunden per Hotline
- Kundenanfragen telefonisch entgegennehmen, dazu gehören Vertriebsaufträge sowie Beschwerdeanliegen
- eigenverantwortliche Bearbeitung und Erledigung von Kundenanliegen in den IV-Systemen, die auch sehr komplexe Sachverhalte beinhalten
- Lösen der vom Kunden vorgebrachten Anliegen in einem Anteil von 80 % der Anrufe im Erstkontakt
- Bearbeiten von Kundenanliegen die in schriftlicher Form eingehen
- Erfassen, Bearbeiten und Lösen der Kundenanliegen zur Zufriedenheit der Kunden unter Beachtung der Vorgaben und Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Deutschen Telekom AG
- Produkte und Dienstleistungen der Deutschen Telekom AG im Kundenkontakt aktiv vermarkten
- Absatzpotential erkennen, im Cross-Selling aktiv ansprechen und realisieren
- Kundenbeschwerden zu Rechnungen und Aufträgen entgegennehmen und lösen
- Aus den Beratungen und Beschwerden resultierende Aufträge produktionsreif in die Systeme einstellen

Herr Gural beherrschte sein Arbeitsgebiet umfassend, kannte sich mit allen Prozessen und Gegebenheiten des Unternehmens bestens aus und setzte sein Fachkönnen jederzeit adäquat und sehr ergebnisorientiert im Tagesgeschäft um. Er erweiterte seine umfassenden Fachkenntnisse mit großem Gewinn durch regelmäßige Teilnahme an innerbetrieblichen Weiterbildungsveranstaltungen.

Dieses Zeugnis besteht aus 3 Seiten



## Zeugnis

Peter Gural  
Seite 2 von 3

Darüber hinaus verfügt er über ein ausgezeichnetes konzeptionelles Denkvermögen und einen sicheren Sinn für das Machbare. Herr Gural denkt zugleich innovativ und rational. In seinem Handeln war er immer sehr entschlossen und entwickelte große Initiative. Auch in schwierigen Situationen war er sehr gut belastbar und handelte immer ruhig und überlegt. Seine Arbeitsweise war sehr gut geplant, zügig und ergebnisorientiert. Herr Gural zeigte permanent eine sehr gute Einsatzbereitschaft.

Seine optimistische Haltung, auch in schwierigen Fällen, wirkte beflügelnd. Durch seine zügige, zielstrebige und umsichtige Arbeit hat Herr Gural kontinuierlich sehr gute Erfolge erzielt. Er war fortwährend bereit, über den fachlichen Tellerrand hinauszublicken. Erwähnenswert ist insbesondere sein großes Verständnis für technische Fragen, das ihn im Laufe der Zeit zu einem gesuchten Fachkünstler auf diesem Gebiet machte.

Besonders hervorzuheben ist seine Fähigkeit, Teamgeist und Begeisterung in die Zusammenarbeit mit anderen hineinzutragen und für gemeinsame Ziele zu nutzen. Herr Gural konnte sich stets in die Gedanken und Wünsche seiner Gesprächspartner hineinversetzen und so auch scheinbar gegenläufige Motivlagen miteinander in Einklang bringen. Eigenverantwortliches, selbstständiges Handeln war für ihn in seinem Aufgabenbereich immer selbstverständlich.

Herr Gural hat das in ihn gesetzte Vertrauen in jeder Hinsicht zu unserer vollsten Zufriedenheit erfüllt.

Gegenüber Vorgesetzten und Kollegen trat er jederzeit sehr natürlich, höflich und verbindlich auf, wodurch er die ausgezeichnete Zusammenarbeit stets förderte. Besonders hervorzuheben ist seine Kontaktfreude sowie sein hoch ausgeprägtes Anpassungsvermögen.

Insbesondere sein psychologisches Geschick im Umgang mit schwierigeren Kunden ist hervorzuheben. Er bediente sie allzeit sehr freundlich und entgegenkommend. Hervorzuheben ist, dass Herr Gural ausnahmslos sehr selbstbewusst und gewandt auftrat und unser Unternehmen ausgezeichnet repräsentierte. Er besitzt eine ausgeprägte Menschenkenntnis und ein sehr gutes Verhandlungsgeschick.

Das Anstellungsverhältnis wird auf Wunsch von Herrn Gural im besten und freundschaftlichen Einvernehmen mit Ablauf des 31. Januar 2010 beendet.



## Zeugnis

Peter Gural  
Seite 3 von 3

Für die langjährige Verbundenheit mit unserem Unternehmen und die fruchtbare und wertvolle Zusammenarbeit sind wir Herrn Gural zu Dank verpflichtet. Wir bedauern es sehr, diesen ausgezeichneten Mitarbeiter zu verlieren und wünschen ihm für die Zukunft beruflich und persönlich alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

München, den 31. Januar 2010

i.A. 

Mechthild Tetzl,  
Teamleiterin, Customer Care Home Platin-92 München,  
Deutsche Telekom Kundenservice GmbH

i.V.   
Diana Haase, Personal Service Telekom