

Persönliche Daten



Name Claudine Fabre-Rau
Adresse Hanninxweg 12a
47 807 Krefeld
Telefon 02151 – 411 8008
Mobil 0173 – 21 22 092
E-Mail claudineFR@gmx.de
Geburtsdatum / -ort 23.07.1978 Cavaillon -Frankreich-
Familienstand Geschieden, zwei Kinder

Beruflicher Werdegang

- 10/2018 – Heute **Head of Supervising CC, Branche: Finanzdienstleistung**
Proceed Collection Services GmbH, Essen
- 12/2012 – 09/2018 **Gruppenleiter Mahnwesen, Branche: Bankwesen**
12/2012: Commerz Finanz GmbH, Duisburg – Joint Venture BNP Paribas / Commerzbank AG
04/2017 – 08/2017 Betriebsübergang
08/2017 – Heute: CS-CI GmbH, Duisburg – Commerzbank AG
- Führung, Entwicklung & Förderung von Mitarbeitern
 - Gewährleistung maximaler Produktivität & Umsatzsteigerung
 - Steuerung & Kontrolle der Risikokosten
 - Monitoring, Coaching und Mitarbeitermotivation
 - Entwicklung und Implementierung neuer Projekte & Prozesse
 - Workforce Management inkl. Dialer Steuerung
 - Forecasting & FTE Planung
 - Rekrutierung & Talent Management
 - Entwicklung von Incentives, Benchmarks & Mitarbeiter Events

- 12.2011 – 06.2012 **Leiter Innendienst, Branche: Einzelhandel und Versandhandel**
Avec Plaisir Vins & Champagnes e.K. Duisburg
- Eigenständige Kalkulation und Angebotsabgabe
 - Aufbau neuer Zielgruppen / Neukundenakquise
 - Bestandskundenbetreuung
 - Lagerverwaltung, Einkauf, Logistik, Zollabwicklung, Import / Export
 - Allgemeine Büroorganisation
 - Betreuung der Website
 - Veranstaltung von Messen und Schulungen
 - Controlling / Buchhaltung
- 11.2008 – 08.2011 **Director Customer Care, Branche: Versandhandel, Kindermoden**
Vertbaudet GmbH & Co. KG, Fürth
(06.2010 – 11.2010 Mutterschutz/Elternzeit)
- Definition und Steuerung der Kundenkommunikation im Einklang mit der Positionierung der Marke
 - Steuerung des CRM – Budgets, Auswahl und Steuerung der CRM - Dienstleister und Definition des Servicelevels
 - Steuerung der operativen Schnittstellen mit direkter Kundenauswirkung (IT, Logistik, Forderungsmanagement)
 - Steuerung der externen und internen Call Center in Deutschland und Frankreich (Qualitative + quantitative KPI Vorgaben + Überwachung)
 - Organisierung von Ausschreibungen zwecks Optimierung der Call Center Dienstleistungen (Qualität + Kosten)
 - Sicherstellen einer einheitlichen Kommunikation gegenüber dem Kunden und einer internen Kommunikation zwischen Marketing/Vertrieb u. den Call Centern in Frankreich und Deutschland
 - Permanente Budgetüberwachung und regelmäßige Reportings
 - Sicherstellen von regelmäßigen Schulungen der Call Center Mitarbeiter zur Einhaltung der definierten Qualitätsstandards
 - Steuerung von Outbound- Aktivitäten in Zusammenarbeit mit den Dienstleistern
- 02.2003 – 11.2008 **SITEL GmbH, Krefeld**
- 07.2005 – 11.2008 ➤ **Junior Operations Manager, Branchen: Telekommunikation, Software / IT, Bankwesen**
- Operative und personelle Steuerung eines Accounts (ca.120 FTE's)
 - Technische und prozessuale Implementierung von Projekten
 - Sicherung und Steuerung der Klienten KPI's und Vorgaben
 - Sicherung umfangreicher Qualitätsmaßnahmen
 - Reports sowie Budget- und Forecast- Planungen
 - Key Account Management / SPOC
 - Sicherung der Tages- und Follow-up-Aktivitäten
 - Mitarbeiterentwicklung und Förderung

01.2004 – 07.2005

➤ **Team Manager, Branchen: Telekommunikation, Software / IT, Bankwesen**

- Selbstständige Führung und Entwicklung eines Teams
- Sicherstellung definierter Qualitätsstandards
- Gewährleistung maximaler Produktivität und Umsatzsteigerung
- Einsatz von Management Tools
- Monitoring, Coaching und Mitarbeitermotivation
- Entwicklung und Implementierung neuer Prozesse
- Interne Kostenüberwachung
- Erstellung von Reports

02.2003 - 01.2004

➤ **Customer Service Professional, Branche: Automotive**

- Bearbeitung von telefonischen und schriftlichen Kundenkontakten
- Beratung für die gesamte Produktpalette unseres Klienten
- Beratung zum Verkauf und zur Organisation von Verkaufsaktionen
- Auftragsannahme und Bestellabwicklung

04.2002 - 02.2003

Maklerin, Branche: Ferienimmobilien

Mas en Comtat Venaissin, Bonnieux / Provence, Frankreich

- Aufbau & Betreuung des Segmentes saisonale Vermietung
- Akquise von Ferienhäusern, Verhandlung der Mietkonditionen
- Vertragserstellung sowie Organisation der Serviceleistungen
- Internationale Vermarktung der Immobilien
- Ausbau und Betreuung eines internationalen Kundenstammes
- Verkauf von Immobilien

03.2000 - 02.2002

Backoffice Mitarbeiterin, Branche: Busreisen

Gullivers Reisen GmbH, Berlin

- Akquise von internationalen Geschäftspartnern im Bereich Hotellerie und Erlebnisgastronomie in 5 europäischen Ländern
- Organisation von Reiseveranstaltungen für Gruppen ab 10 Personen
- Vertragsverhandlungen & Vereinbarung von Konditionen
- Betreuung von Großkunden & Geschäftspartnern
- Organisation internationaler Transfers, sowie Einweisung der Hostessen und Fahrer

Ausbildung

09/1999 - 03/2001

Ausbildung zur Bürokauffrau

Gullivers Reisen GmbH, Berlin

Ohne Abschluss

09/1998 - 06/1999

Diplôme universitaire technologique en techniques de commercialisation / BWL

Technische Universität in Avignon, Frankreich

Ohne Abschluss

09/1997 - 06/1998 **DEUG en langues étrangères Allemand & Anglais / Studium der Sprachwissenschaften in Deutsch & Englisch**
Technische Universität in Avignon, Frankreich
Ohne Abschluss

09/1993 - 06/1997 **Baccalauréat Littéraire / französisches Abitur Schwerpunkt Sprachen, Literatur & Philosophie**
Französisches Gymnasium, Berlin

Weiterbildung

02/2003 – heute **Berufsbegleitende Führungsseminare zu den Themen:**
Didaktik, Präsentation, Personalführung, Arbeitsrecht,
Risikomanagement, Zielgruppenmanagement, Personal Coaching.

Kenntnisse

Workforce Management Tool IEX Total View
Implementierung von CRM/ERP Systemen
Advanced Analytics
Dialer / Workflow Management
AVAYA, NORTEL, CISCO
SIEBEL, SAP

Sprachkenntnisse

Französisch (Muttersprache)
Deutsch (Muttersprache)
Englisch (Verhandlungssicher)

Führerschein

Klasse B