



RALF KROEHNERT

ASESOR COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Dirección: C/de Jove y Hevia 18 -1D Código postal: 33211 - Gijón

Teléfono móvil: +34 604 94 85 92

Email: ralf.xixon@gmail.com

CARTA DE PRESENTACIÓN

SOY RALF KROEHNERT, DE ORIGEN ALEMÁN Y CON **SIETE AÑOS DE EXPERIENCIA** EN ESPAÑA. ESTOY ESPECIALIZADO EN LOS SECTORES ENERGÉTICO, RETAIL, COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DONDE HE DESARROLLADO UNA SÓLIDA TRAYECTORIA EN VENTAS, GESTIÓN DE CLIENTES Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

ME DESTACO POR CAPTAR Y FIDELIZAR CLIENTES, GESTIONAR CONTRATOS Y MANTENER UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD, SIEMPRE CUMPLIENDO LOS OBJETIVOS MARCADOS.

MI VALOR AÑADIDO ES MI DOMINIO DE TRES IDIOMAS, LO QUE ME PERMITE OFRECER UNA ATENCIÓN CERCANA Y EFICAZ A CLIENTES DE DIFERENTES NACIONALIDADES, ADAPTÁNDOME CON FACILIDAD A ENTORNOS GLOBALIZADOS.

SOY UNA PERSONA PROACTIVA, ORIENTADA AL CLIENTE Y A LOS RESULTADOS, CON CAPACIDAD PARA TRABAJAR TANTO DE FORMA AUTÓNOMA COMO EN EQUIPO, APORTANDO COMPROMISO, EFICIENCIA Y PROFESIONALISMO.



MUCHAS GRACIAS
RALF KROEHNERT



RALF KROEHNERT

ASESOR COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Dirección: C/de Jove y Hevia 18 -1D Código postal: 33211- Gijón

Teléfono móvil: +34 604 94 85 92

Email: ralf.xixon@gmail.com

PERFIL

Profesional con amplia experiencia en atención al cliente, ventas y gestión comercial en los sectores energético, retail y de servicios.

Destaco por fidelizar clientes, resolver incidencias y cumplir objetivos con comunicación clara y eficaz.

Mi perfil proactivo y multilingüe me permite rendir con excelencia en entornos dinámicos y multiculturales.

IDIOMAS

Aleman: Nativo

Castellano: Nivel Alto

Inglés: Nivel Avanzado

CARNET - CERTIFICADOS

Carnet de conducir tipo B

Certificado de Formación Profesional: "Kaufmann im Einzelhandel" (Comercial en Comercio Minorista)

Certificados en Gestión y Planificación de Proyectos

FORMACIÓN ACADÉMICA

2002 EDUCACION ESCOLAR TERMINADO

REALSCHULABSCHLUSS (ESO)

2001 - 2002 Pestalozzi Realschule, Hartha

1996 - 2001 Martin Luther Gymnasium, Hartha

1992 - 1996 Pestalozzi Grundschule, Hartha

FORMACIÓN PROFESIONAL

Cursos Online para Supermercado e Hipermercado
Curso Aula 10 Online - 2019

Formación ofrece una variedad de cursos online dirigidos a reponedores, cajeros, dependientes y gerentes en supermercados e hipermercados, adaptándose a diferentes intereses y necesidades dentro del sector

Teoría y práctica de Metalurgia

Aischmann GmbH Leipzig, Alemania 2007

Formación práctica y teórica en procesos metalúrgicos, manejo de herramientas y técnicas en la línea de producción.

Kaufmann im Einzelhandel

Deutsche Telekom AG - 2004

Formación oficial en comercio minorista, ventas y atención al cliente en establecimientos comerciales, incluyendo gestión de productos, trato al cliente y organización del punto de venta.

HABILIDADES

Atención al cliente y resolución de incidencias

Orientación a resultados y fidelización de clientes

Comunicación multilingüe clara y efectiva

Proactividad y adaptabilidad

Trabajo en equipo y colaboración

RESUMEN PROFESIONAL

GEVEKOM

ATENCIÓN CLIENTE BACKOFFICE Y FRONTOFFICE

REMOTO, ESPAÑA 2023- 2025

- Customer Service Back- y Frontoffice.
- Responder a las llamadas, gestionar las dudas y los cambios relativos a los contratos de energía.
- Respuestas a correos electrónicos a la solicitud del cliente.
- Solución de incidencias o cambios de contrato según el criterio de la empresa
- Trabajo con la Aplicación de SAP

BAUHAUS - WEKHAUS SL

ATENCIÓN AL CLIENTE Y REPOSICIÓN

VALENCIA - ESPAÑA, 2021-2023

- Atención al cliente en el pasillo, asesoramiento sobre productos y resolución de dudas
- Participación en la realización de inventarios periódicos y control de pérdidas
- Colaboración con el equipo para garantizar la correcta exhibición de productos
- Apoyo en la preparación de promociones y campañas de ventas

SEI | SERVICIOS ENERGÉTICOS INTEGRALES

VENTAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Valencia, España 2018 - 2023

- Ventas, ventas cruzadas en el sector de climatización y eléctrica.
- Atención en Post venta al cliente
- Asistencia al cliente en programación inicial de los equipos.
- Envío de reporte de fallas al departamento de servicio técnico.
- Seguimiento de soluciones y servicios al cliente
- Reporte diario de la jornada laboral.

Majorel Energy GmbH

ATENCIÓN AL CLIENTE Y SOPORTE COMERCIAL

Leipzig, Alemania | 2011 - 2017

- Atención al cliente en el pasillo, asesoramiento sobre productos y resolución de dudas
- Participación en la realización de inventarios periódicos y control de pérdidas
- Colaboración con el equipo para garantizar la correcta exhibición de productos
- Apoyo en la preparación de promociones y campañas de ventas

Deutsche Telekom AG

Atención al Cliente y Soporte Multicanal

Leipzig, Alemania | 2007 - 2011

- Atención a consultas sobre productos, tarifas y servicios, y resolución de incidencias técnicas.
- Soporte multicanal: teléfono, chat, correo electrónico.
- Gestión de quejas y reclamaciones, ofreciendo soluciones y compensaciones cuando fue necesario.
- Seguimiento postventa y aseguramiento de la satisfacción del cliente.

HERRAMIENTAS Y SOFTWARE

CRM y gestión de clientes SAP, Odoo (para seguimiento, contratos y fidelización)

Ofimática profesional: Microsoft Office

(Word, Excel, PowerPoint, Email Outlook)

Gestión de ventas y reportes: seguimiento de objetivos, informes y estadísticas

REFERENCIAS PERSONALES

ALEJANDRO PADRON RUIZ + 34 643791084

GREGORIO ARROYO RODRIGUEZ + 34 619114392

SIMON MENGUAL MUNTO + 34 651939827