



Marie-Theres Borlich

Freiberufliche Unternehmensberaterin



Kompetenzen:

- ★ Schwerpunkt im Aufbau und Reorganisation von Customer Care-/ Customer Service Organisationen (Kunde, Technologie, Prozesse, Mitarbeiter)
- ★ Entwicklung und Optimierung von Customer Care-/ Customer Service Strategien (Kundengewinnung, Kundenbindung, Kundenwertmanagement)
- ★ Entwicklung und Umsetzung von Konzepten zum Beschwerde-Management, zum Wissens-Management & zum Qualitäts-Management
- ★ Evaluierung der Anforderungen an Workforce-Management-Systeme, Begleitung des Auswahlprozesses und der Implementierung
- ★ Erarbeitung und Implementierung von Kennzahlen-systemen
- ★ Optimierung von Vertriebskanälen
- ★ Coaching & Training von Fach- & Führungskräften

Branchen:

Finanzdienstleister, Energiedienstleister, Customer Care Dienstleister, Automobil, Immobilienportale

Auftraggeber:

Allianz Deutschland AG, BMW Niederlassung Hamburg, Cortal Consors S.A., CPP GmbH, Deutsche Bausparkasse Badenia AG, Immobilienscout24, KZVK Darmstadt, Stadtwerke Leipzig GmbH, Signal Iduna Asset Management, Victoria Versicherung, Volkswagen Bank GmbH, VR-Leasing, verschiedene VR-Banken

Beratungen:

Capgemini, Global Consulting GmbH, buw consulting GmbH, csc Deutschland Consulting GmbH

Ausbildung/Studium:

Call Center Management (ebs – Oestrich-Winkel)
Marketing-Kommunikation

Mobil: 0175 - 2211030

E-Mail: borlich@lichtenbergconsulting.de

Brekling 50

24881 Nübel