

Zeugnis

Herr Martin Mußmann, geboren am 12.12.1974, war vom 01.04.2005 in unserem Unternehmen und zuletzt in der Organisationseinheit (OE) Kundendialog Hannover als Kundenbetreuer Skill Wertpapier in unserem Unternehmen tätig.

Die ING-DiBa ist mit mehr als 8 Millionen Kunden die drittgrößte Privatkundenbank in Deutschland. Die Kerngeschäftsfelder im Privatkundengeschäft sind Spargelder, Wertpapiergeschäft, Baufinanzierungen, Verbraucherkredite und Girokonten. Das Institut ist jeden Tag 24 Stunden für seine Kunden erreichbar. Im Segment Wholesale Banking ist das Firmenkundengeschäft der Bank zusammengefasst. Zu den Kunden gehören große, international operierende Unternehmen. Für die ING-DiBa arbeiten an den Standorten Frankfurt (Hauptstandort), Hannover, Nürnberg und Wien mehr als 3.700 Mitarbeiter.

Als Kundenbetreuer mit dem Skill Wertpapier war Herr Mußmann zuständig für die vertriebs-, ertrags- und serviceorientierte Bearbeitung von Interessenten- und Kundenkontakten, sowie die Durchführung von Verkaufs-, Kundenbetreuungs- und Kundenbindungsmaßnahmen mit dem Schwerpunkt Wertpapier. Sein umfangreiches Tätigkeitsgebiet stellte sich wie folgt dar:

- Verantwortungsbewusste und konsequente Bearbeitung von Kunden- und Interessentenkontakten zur Erreichung der vereinbarten qualitativen und quantitativen Service- und Vertriebsziele
- Umsetzung und Sicherstellung einer schnellen, korrekten, fallabschließenden und effizienten Bearbeitung der Geschäftsvorfälle
- Aktive und zielgerichtete Gesprächsführung
- Eigenverantwortliche Sicherung und Weiterentwicklung der erforderlichen Fachkompetenz, insbesondere im Wertpapiersektor
- Einhaltung des Anrufstatus und Klassifizierung bei den Geschäftsvorfällen nach Vorgaben

Zusätzlich wurden folgende Aufgaben für den Skill KD-Serviceline schwerpunktmäßig dargestellt:

- Sicherstellung einer kunden- und serviceorientierten Bearbeitung der Teamleiter-Serviceline
- Fallabschließende Klärung von fachlichen Sachverhalten in den zuständigen Fachabteilungen
- Übernahme von Eskalationsgesprächen und Initiierung von qualitätsverbessernden Maßnahmen

Herr Mußmann verfügt über ein ausgezeichnetes und auch in Randbereichen sehr tiefgehendes Fachwissen, welches er stets zum Wohle unseres Unternehmens gekonnt einsetzte. Besonders hervorzuheben sind seine sehr guten IT-Kenntnisse, insbesondere seine große Erfahrung in der Erarbeitung von Problemlösungen und deren Implementierung.

Aufgrund dieser Fähigkeiten hat Herr Mußmann in der Zeit vom 27.10.2008 bis zum 02.10.2009 das Projekt ISS (Internet-Service-Skill) begleitet. Inhalt des Projektes war, diesen technisch basierten Skill von Frankfurt nach Hannover zu verlagern und auf alle Kundenbetreuer auszurollen. Seine Aufgabe bestand daraus, das notwendige Know-how von den Experten aus Frankfurt zu erlernen und dieses Wissen in die OE Kundendialog zu tragen (z.B. durch Schulungen der Mitarbeiter). Zudem erarbeitete er auch Empfehlungen zum weiteren Prozess.

Er besuchte regelmäßig und sehr erfolgreich Weiterbildungsveranstaltungen, um seine Stärken weiter auszubauen und seine hervorragenden Fachkenntnisse zu erweitern.

Besonders hervorzuheben sind sein ausgesprochen analytisches Denkvermögen und seine sehr rasche Auffassungsgabe. Auch bei psychisch und physisch sehr fordernden und anspruchsvollen Arbeiten überzeugte Herr Mußmann jederzeit durch seine außergewöhnliche Leistungs- und außerordentliche Einsatzbereitschaft. Auf seine absolut zuverlässige, sehr umsichtige und äußerst gewissenhafte Arbeitsweise war auch in schwierigsten Situationen jederzeit Verlass.

Alle Aufgaben führte er vollkommen selbstständig, sehr sorgfältig und planvoll durchdacht aus. Er agierte immer ruhig, überlegt, zielorientiert und in hohem Maße präzise. Dabei überzeugte er stets in guter Weise sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht. Seine Verlässlichkeit und Zuverlässigkeit waren jederzeit vorbildlich.

Sowohl in qualitativer als auch in quantitativer Hinsicht erzielte er immer gute Arbeitsergebnisse. Herr Mußmann hat unsere sehr hohen Erwartungen jederzeit in allerbesten Weise erfüllt.

Er war ein überaus loyaler Mitarbeiter, der sich sehr gut in das Team integrierte. Sein Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden war stets vorbildlich.

Herr Mußmann verlässt unser Unternehmen zum 31.05.2018 auf eigenen Wunsch. Wir bedauern dies sehr, weil wir mit ihm einen sehr guten Mitarbeiter verlieren. Wir bedanken uns für die stets sehr guten Leistungen und wünschen ihm für die Zukunft beruflich und privat weiterhin viel Erfolg und alles Gute.

Hannover, 31.05.2018

ING-DiBa AG

Julia Steins
Leiterin Kundendialog H2

Norbert Franz
Human Resources