



Nico Häßler

✉ nicohaessler2@aol.com ☎ +4915161220643

Profil

- Interim Manager **Customer Operations & Sales** mit Führungserfahrung in **Service, Vertrieb, Logistik & Standortaufbau** (Teams bis >100 MA)
- Spezialisiert auf **KPI/NPS gesteuerte Prozessverbesserung, B2B Leadgenerierung/SDR, Customer Success** sowie **Digitalisierung/Automatisierung** (M365, HubSpot, Asana, Monday.com)
- Unternehmerisch denkend, handson, umsetzungsstark

Freelancer Projekte

Sales Development Representative

Juni 2025 - laufend

REP – Revenue Excellence Partners GmbH, Remote

- **Aktive Lead-Generierung & Qualifizierung** (z. B. nach BANT/CHAMP) im B2B-Umfeld; strukturierte Discovery und Bedarfserhebung.
- **Outbound-Aktivitäten:** Kaltakquise, Sequenzen, Follow-ups und **Terminvereinbarungen mit Entscheidungsträger:innen** (C-Level/DMU).
- **Pipeline-Aufbau & -Pflege:** Übergabe qualifizierter Opportunities an AE/Account-Team; **saubere CRM-Dokumentation** und Next Steps.
- **Pre-Sales-Unterstützung:** Vorbereitung von Demos, Unterlagen und Hand-offs; enge Abstimmung mit Marketing & Product.
- **Markt- & Wettbewerbsanalysen** zur Identifikation neuer Accounts, Segmente und Trigger-Events.
- **Kampagnenarbeit:** Mitarbeit an Outbound-/ABM-Kampagnen zur Neukundengewinnung.

Client Manager & High-Value- Deal Closer

Mai 2024 - laufend

MTR Rechtsanwaltskanzlei mbH, Remote

- **Erstkontakt & Inbound-Handling:** Annahme, Qualifizierung und Weiterleitung aller Anfragen über Telefon, E-Mail, Webformulare, Rückruf-Tools und Chat.
- **Terminierung & Kalendersteuerung:** Verbindliche Vereinbarung, Bestätigung und Nachverfolgung von Mandantenterminen; Abstimmung mit Anwälten/Teams.
- **CRM-Exzellenz:** Anlage, Pflege und Anreicherung von Kontakten, Notizen und Vorgängen in **HubSpot**; saubere Datenhygiene und Wiedervorlagen.
- **Bestandskundenpflege (Outbound):** Proaktive Betreuung, Status-Updates, Reaktivierung ruhender Anfragen; Cross-/Up-Sell-Potenziale identifizieren und an Fachteam übergeben.
- **Mahnwesen:** Organisation von Zahlungserinnerungen in Abstimmung mit Buchhaltung; sachliche, lösungsorientierte Kommunikation.
- **Schnittstellenmanagement:** Enge Zusammenarbeit mit Empfang, Sachbearbeitung und Anwälten:innen für schnelle, fallbezogene Next Steps.
- **Reporting:** Übersichtsberichte zu Anfragevolumen, Terminquote, No-Show-Rate und Bearbeitungszeiten.

Persönlicher Assistent des Geschäftsführers

Feb. 2024 - Apr. 2024

PIGA World S.A.

- **Tagessteuerung & Entlastung** der Geschäftsführung: Agenda-Management, Priorisierung, Terminabstimmung, Reise- und Meetingorganisation.
- **Ablaufstruktur & Office-Organisation:** Sicherstellung reibungsloser

Persönliche Daten

Geburtsdatum

16. Februar 1998

Staatsangehörigkeit

Deutsch

LinkedIn

linkedin.com/in/nico-haessler

Kenntnisse und Fähigkeiten

Prozessoptimierung

Kundenservice

Mitarbeiterführung

Vertriebskompetenz

Projektmanagement

Kommunikationsfähigkeit

Organisationstalent

Lösungsorientierung

Kundenbeziehungsmanagement

Sprachen

Deutsch

Englisch

Französisch

Spanisch

Tagesprozesse, Dokumentenmanagement, Protokolle, Follow-ups.

- **Internationale Logistik (Import Kuba):** Planung, Reservierung, Buchung und **Überwachung von Container- und Frachttransporten** inkl. Zeit-/Kosten-/Qualitätskontrolle.
- **Partnerkoordination (DE/Kuba):** Regelmäßige Abstimmung, Liefer- und Termintracking, Eskalationsmanagement.
- **Kaufmännische Abwicklung: Angebote, Aufträge, Rechnungen** erstellen und prüfen; **Zahlungseingänge** überwachen und mit Kontobewegungen abgleichen.
- **Beschaffung & Lieferantenmanagement:** Angebote einholen, bewerten und verhandeln; Auswahlempfehlungen vorbereiten.
- **Vor-Ort-Unterstützung auf Kuba:** Administrative Botengänge, Behörden-/Dienstweg-Koordination, operative Assistenz.
- **Systemeinführung: Warenwirtschaftssystem** in Partnerunternehmen auf Kuba eingeführt, Benutzer verwaltet und Prozesse geschult.
- **Business Development:** Unterstützung beim **Ausbau der Wirtschaftsbeziehungen** mit Partnern und neuen Dienstleistern.

Berufserfahrung

Selbständiger Geschäftsführer / Freelancer (Consulting & Operations)

Feb. 2024 - laufend

KJ Cura Consulting S.A., Remote

- **Backoffice skalierbar aufgesetzt und gesteuert:** Strukturierung von Prozessen (Anfragen, Termine, Rechnungen, Mahnwesen), klare SLAs/Workflows, Reporting.
- **Vertrieb & Customer Service optimiert:** Analyse der Funnel-Stufen, Engpässe identifiziert, **maßgeschneiderte Playbooks** und Automationen eingeführt.
- **Kundenbeziehungen aufgebaut & gepflegt:** Proaktive Kommunikation, Erfolgskontrollen, Upsell-/Cross-Sell-Ansätze vorbereitet.
- **Digitalisierung & Prozessoptimierung:** Auswahl/Einführung von Tools (CRM, Helpdesk, Automations), Datenqualität & Compliance gesichert.

Leiter Kundenservice und Vertrieb

Apr. 2023 - Jan. 2024

Deutsche Telekom Service GmbH, Chemnitz

- **Disziplinarische & operative Führung** nach Konzernführungsgrundsätzen: Teamorganisation, Zielsystem (OKR/KPI), Budget- und Ressourcenplanung.
- **People & Talent:** Motivation, Leistungssteuerung, **Initiieren von Schulungen**, Nachfolgeplanung, **Weiterentwicklung & Förderung** von Talenten.
- **Prozess- & KPI-Steuerung:** Aufgabenzuschnitt, Priorisierung, **Kennzahlenbasierte Optimierung** (z. B. FRT, TTR, AHT, Conversion), Effizienzsteigerung.
- **Stakeholder & Executive Communication:** Vertretung der Ergebnisse auf **übergeordneten Managementebenen**; klare Entscheidungsvorlagen.
- **Projektarbeit:** Leitung und Mitarbeit in abteilungsübergreifenden Projekten (Service-Exzellenz, Vertriebsinitiativen, Tool-Rollouts).
- **Coaching (Einzel/Fach/Gruppe) in Vertrieb, Kommunikation, Mindset;** nachhaltige Verhaltensverankerung im Team.
- **Kundenerlebnis:** Steigerung der Zufriedenheit (NPS/CSAT) mit **100 % Lösungsansatz** und First-Contact-Resolution-Fokus.

Abteilungsleiter Wareneingang & Warenbereitstellung

Apr. 2022 - März 2023

REWE Digital Fulfilment Services GmbH, Leipzig

- **Leitung & Struktur:** Disziplinarische Führung von **4 Schichtleitern, 3 Warendisponenten und >100 Lagermitarbeitenden**.
- **End-to-End-Steuerung:** Planung, Steuerung und Kontrolle von Wareneingang, Vereinnahmung, Einlagerung, Bereitstellung.
- **Qualität & Compliance:** QS-Merkmale, HSE/Arbeitssicherheit, Audit-Readiness, 5S/Lean-Standards.
- **Kapazitäts- & Personaleinsatzplanung:** Schicht-/Peak-Management, Urlaubs- und Abwesenheitsplanung, Qualifikationsmatrix.

- **Kennzahlenverantwortung:** Dock-to-Stock, Put-away-Time, Verfügbarkeitsquote, Bestandsgenauigkeit, Schadens-/Fehlerquote.
- **Dienstleistersteuerung:** SLA-/Kosten-/Leistungs-Management mit 3PL/Speditionen.
- **Standortaufbau:** Aufbau und Weiterentwicklung der Standorte **Bochum, Hamburg, Berlin** inkl. Ramp-up und Standardisierung.

Teamleiter Nachtschicht

Sept. 2019 - März 2022

Amazon Logistics, Dresden

- Disziplinarische und operative **Führung von >100 Mitarbeitenden** inkl. 4–6 Schicht-/Zonenverantwortlichen.
- **Planung & Steuerung** der Nachtschicht: Headcount-/Schichtplanung, Aufgabenverteilung nach **Stärkenprofil**, Schichtbriefing & Handover.
- **Prozesskoordination & -optimierung** entlang Inbound, Sortierung, Outbound; Engpassmanagement, Priorisierung nach SLA.
- **Leistungs- & Qualitätssteuerung** via KPI-Reporting (Durchsatz/h, Termintreue, Fehlerrate, Sicherheit/HSE).
- **Reporting & Kommunikation** an Standortleitung; Datenbasierte Entscheidungen (tägliche Reports, Abweichungsanalysen).

Selbständiger Wirtschaftsberater

Jan. 2017 - Jan. 2020

Swiss Life Select Deutschland, Chemnitz

- **Ganzheitliche Finanzberatung** zu Vermögensaufbau, Altersvorsorge, Einkommenssicherung und Krankenversicherung – bedarfs- und lebensphasenorientiert.
- **Kapitalanlage:** Zielbild, Risikoprofil (z. B. Risikoklasse/Volatilität), strategische Asset-Allokation, regelmäßige Rebalancings.
- **Altersvorsorge:** Versorgungslücke analysieren, passende Bausteine (privat/betrieblich/staatlich) strukturieren.
- **Absicherung:** Analyse von biometrischen Risiken (BU, Grundfähigkeit, Hinterbliebenenschutz) sowie **Krankenversicherung** (GKV/PKV, Zusatz).
- **Umsetzung & Betreuung:** Anbieterübergreifende Produktauswahl, Antrags-/Policenprozess, jährliche Reviews und Anpassungen.
- **Dokumentation & Compliance:** Geeignetheits-/Bedarfsdokumentation, DSGVO-konforme Datenpflege, Einhaltung IDD/MiFID-naher Vorgaben.

Ausbildung

Full Stack Developer

Juli 2024 - Nov. 2025

Developer Akademie, München

- Frontend: HTML/CSS(SCSS), JS/TS, Angular 14, Bootstrap/Material, Firebase, Git/GitHub, REST APIs, Tests, Auth
- Backend: Linux/Terminal, Python/Django, PostgreSQL/SQLite/Redis, HTTP/SSL, Docker, CDN, Heroku, AWSDeploy, Caching/Queues

Bachelor Professional of Trade and Commerce; Geprüfter Handelsfachwirt

Okt. 2020 - Apr. 2023

IHK Bildungszentrum Dresden gGmbH, Dresden

Geprüfter Fachmann für Versicherung und Finanzen nach §34d GewO

Jan. 2017 - Jan. 2018

IHK Hannover, Hannover

Geprüfter Fachmann für Investment und Finanzanlagen nach §34f GewO

Jan. 2017 - Jan. 2018

IHK Berlin, Berlin

Berufsausbildung zum Kaufmann im Groß- und Außenhandel

Jan. 2013 - Dez. 2016

Fliesen Thomas GmbH, Burgstädt