

Patryk Piecyk

Specjalista ds. obsługi klienta i zamówień · język niemiecki

Warszawa · +48 515 272 593 · kontakt@patrykpiecyk.pl · linkedin.com/in/patrykpiecyk

7,5 roku w niemieckiej firmie

40–45 klientów dziennie w sezonie

5 lat codziennej pracy w ERP i CRM

6 platform zamówieniowych B2B

kanał flotowy prowadzony **samodzielnie**

PROFIL

Siedem i pół roku w niemieckim serwisie oponiarskim pod Hannoverem — **od hali warsztatowej po biuro, w którym prowadzona była cała obsługa klienta i zaplecze serwisu**. Zaczynałem bez znajomości języka i zawodu; skończyłem, prowadząc zamówienia, rozliczenia, magazyn i grafik warsztatu.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

Przerwa zawodowa · 05.2025 – 05.2026

Powrót do Polski i urządzenie się na nowo po 7,5 roku za granicą; nauka narzędzi AI i automatyzacji pracy biurowej oraz przygotowanie zmiany kierunku zawodowego — z niej wyszły projekty opisane niżej.

Wollny Reifenservice GmbH — Sehnde k. Hannoveru (Niemcy) · 10.2017 – 04.2025

Pracownik biura / obsługa klienta i administracja · 04.2020 – 04.2025

- **40–45 klientów dziennie w szczycie sezonu** — przyjęcia z umówionym terminem w dwuosobowym biurze, do tego bieżące zapytania telefoniczne i mailowe; wszystko po niemiecku
- **Doradztwo w doborze opon i felg** — model do budżetu i oczekiwań klienta; przy felgach akcesoryjnych **analiza niemieckiej dokumentacji technicznej** (*Gutachten*) i ocena, czy zestaw wymaga wpisu do dowodu
- **Zamówienia w sześciu platformach B2B** — Pirelli TyreClub+, Goodyear MyWay, ContiOnlineContact, Point S EIOS (zintegrowany z ERP), Tyre24: dostępność, terminy, kontrola dostaw, reklamacje i zwroty; **negocjowanie warunków z przedstawicielami producentów**
- **Obsługa klientów flotowych i leasingowych w platformie Driver Fleet Solution** (Pirelli): zlecenia, autoryzacje i rozliczenia — **jedyna osoba w firmie prowadząca ten kanał**
- **Codzienna praca w ERP (PlusFakt Enterprise) i CRM (infra-struktur)**: oferty, rachunki, kartoteki klientów, dokumenty; kontrola faktur przychodzących, **VAT marży (§25a UStG)** i dane do księgowości w **DATEV**
- **Przeorganizowanie magazynu sezonowego (ok. 900 kompletów kół)** — nowy sposób oznaczania miejsc i rozplanowanie powierzchni, jednakowo czytelne dla całego warsztatu; ewidencja pozycji w module magazynowym ERP
- **Grafik warsztatu i przydział zadań 3–4 monterom** według ich mocnych stron, pilnowanie terminów w szczycie sezonu

Monter opon · 10.2017 – 04.2020

- Start bez znajomości języka i zawodu; **po 2,5 roku dostałem propozycję przejścia do biura i zostałem tam na kolejne pięć lat**
- Montaż i wyważanie kół, diagnostyka drgań na wyważarce Hunter z pomiarem siły promieniowej, obsługa TPMS — **proces, który później obsługiwałem w systemie, znam od strony ludzi, którzy go wykonują**

UMIEJĘTNOŚCI

Systemy: ERP PlusFakt Enterprise (5 lat) · CRM infra-struktur · DATEV · platformy B2B producentów i sieci (Pirelli, Goodyear, Continental, Point S, Tyre24) · Driver Fleet Solution · StarFace, Sipgate · MS Office / Arkusze Google

Obsługa klienta i zaplecze: B2C, B2B i klienci flotowi · doradztwo i dobór produktu · telefon, e-mail, kontakt bezpośredni · zamówienia i negocjacje z dostawcami · fakturowanie i kontrola dokumentów · reklamacje i zwroty · gospodarka magazynowa · planowanie pracy zespołu

Języki: niemiecki — swobodnie w mowie i piśmie, na poziomie codziennej pracy zawodowej, łącznie z dokumentacją techniczną i rozliczeniami (7,5 roku w Niemczech); angielski — komunikatywny; polski — ojczysty

Dodatkowo: automatyzacja procesów biurowych · prawo jazdy kat. B · dostępność od zaraz

obsługa klienta, customer service, język niemiecki, zamówienia, order management, back office, fakturowanie, reklamacje, ERP, CRM, DATEV, gospodarka magazynowa, obsługa klienta B2B, klienci flotowi i leasingowi, Order to Cash.

PROJEKTY WŁASNE

Leggera Labs · od 06.2026

- **Panel firmowy: zapytanie → oferta → umowa → faktura, z integracją KSeF** (status „Przyjęto” w środowisku **testowym** MF) i aplikacją na iOS. Zbudowany i przetestowany, **bez prawdziwych klientów** — działalności nie prowadzę. Zakres, decyzje i testy moje; kod powstawał w parze z asystentem AI
- Dwa systemy i trójjęzyczna strona firmowa, zbudowane od zera i **przygotowane do wdrożenia** w niemieckim serwisie oponiarskim: obsługa połączeń zintegrowana z centralą i ERP, baza danych technicznych dla warsztatu (PL/DE, offline) — z dokumentacją i instrukcjami dla pracowników

WYKSZTAŁCENIE

Liceum Ogólnokształcące w Przysusze · matura 2017 (profil matematyczno-geograficzny z rozszerzonym angielskim)

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu prowadzenia rekrutacji na stanowisko, na które aplikuję.