



Sandra Heuberger

Dipl. Betriebswirtschafterin HF



PERSÖNLICHES

- 18.12.1980
- sandra.heuberger@swisstaffing.ch
- Verheiratet
- 2 Kinder (geb. 2016 und 2020)



AUSBILDUNG

2006-2009

Dipl. Betriebswirtschafterin HF

KS Kaderschulen, Höhere Fachschule für
Wirtschaft (HFW), Zürich

2001

Matura Typus D

Kantonsschule Enge, Zürich



WEITERBILDUNG

2016

Firmeninterne PM-Ausbildung

Enpuls AG, Zürich

2013

Firmeninterne Führungsausbildung

SRG SSR, Zürich

BERUFSERFAHRUNG

08/2025 – heute

swisstaffing, Dübendorf

Administrationsverantwortliche temptraining

- Funktion als Superuser im CRM-System Microsoft Dynamics
- Durchführung von Testfällen, Sicherstellung der Datenqualität sowie Verwaltung der Benutzerrechte im CRM-System
- Projektarbeit bei Software- und Systemumstellungen, Verantwortung und Verwaltung der Systemadministration

01/2024 – 07/2025

swisstaffing, Dübendorf

Senior Sachbearbeiterin temptraining

- Verantwortliche Bildungsinstitute
- Weiterentwicklung und Optimierung des CRM-Systems Microsoft Dynamics sowie des gesamten Prozesses zur Bearbeitung von Weiterbildungsgesuchen
- Konzeption, Organisation und kontinuierliche Verbesserung der internen Abläufe, inklusive Dokumentation und Aktualisierung von Schulungsunterlagen
- Beratung und Betreuung von wiederkehrenden Partnerbildungsinstituten in Deutsch, Französisch, Englisch und Italienisch
- Pflege und Ausbau der Beziehungen zu zentralen Stakeholdern wie Personaldienstleistern, Bildungsinstitutionen
- Ausarbeitung von Zusammenarbeitsvereinbarungen mit Bildungsinstituten
- Erstellung von aussagekräftigen Statistiken und Reportings für Berichterstattungen und Präsentationen

02/2019 – 12/2023

swisstaffing, Dübendorf

Sachbearbeiterin temptraining

- Verantwortliche Bildungsinstitute
- Erstellung & Auswertung von Kundenumfragen und Selbstevaluationen mittels SurveyMonkey zur Qualitätssicherung
- Telefonischer & schriftlicher Kundenkontakt in Deutsch, Französisch, Englisch und Italienisch
- Projektarbeit
- Vor-Ort-Kontrolle bei Bildungsinstituten

11/2015 – 05/2017

Enpuls AG, Zürich

Leiterin Kundendienst Backoffice

- Überwachung des täglichen Betriebes
- Coaching von Mitarbeitenden
- Analyse, Interpretation & Verdichtung von Zahlenmaterial
- Kommunikation intern und extern
- Telefonische & schriftliche Auskünfte
- Durchführung von Teammeetings
- Erstellung eines neuen Einsatzplanes

KOMPETENZEN

- schnelle Auffassungsgabe, selbstständige und strukturierte Arbeitsweise
- analytische Fähigkeiten
- hohe Kunden- und Dienstleistungsorientierung
- hohes technisches Verständnis
- ausdauernd und belastbar



SPRACHEN

- Deutsch (Muttersprache)
- Englisch (gut)
- Französisch (gut)
- Italienisch (gut)



INTERESSEN

- Reisen
- Wandern
- Asiatische Küche
- Lesen
- Klavierspielen
- Tanzen



AUSSERBERUFLICHES ENGAGEMENT

2018-2020

Ehrenamtliche Mitarbeiterin für den Verein Herzensbilder

05/2011-06/20011

Volontariat in Kenia für 2 Monate

11/2012 – 10/2015

SRG SSR, Zürich

Leiterin Kundencenter im Service Center Distribution

- Personalrekrutierung
- Führung von 13 MA und mehreren temporären MA (MbO)
- Mitarbeitergespräche
- Leitung von Teammeetings
- Einsatz- & Ferienplanung
- Erstellung & Analyse von Statistiken
- Erarbeitung div. Handouts, Sprachregelungen, Newsletter und Flyer (intern extern)
- Debitorenbuchhaltung, Mahnwesen, Monatsabschlüsse, Mitwirkung bei Budgetplanung

12/2008 – 10/2012

SRG SSR, Zürich

Stv. Leiterin Kundencenter und Supervisor Backoffice

- Führung von 10 MA bei Abwesenheit des Leiters Kundencenter Führung von 13 MA und mehreren temporären MA (MbO)
- Erstellung & Analyse von Tages- und Monatsstatistiken
- Supervisor für alle Fragen des Teams Einsatz- & Ferienplanung
- Einsatzplanung, Aufgabenteilung
- Sicherstellung des Betriebes
- Schriftlicher & telefonischer Kunden- kontakt in DE, FR, IT, EN
- Superuser SAP

11/2006 – 12/2008

SRG SSR, Zürich

Projektleiterin und Teilprojektleiterin in div. Projekten

- Einführung und Weiterentwicklung neues CRM auf SAP
- Sat-Access-Kartenaustausch
- Organisation neues Kundencenter
- Refresh Internetauftritt
- Organisation neuer Arbeitsabläufe
- Erstellung von Schulungsunterlagen
- Planung und Durchführung von Mitarbeiterschulungen
- Einführung einer neuen Telekommunikationslösung
- Einführung Verrechnung MWST

02/2002 – 11/2006

SRG SSR, Zürich

Administrative Assistentin Kundendienst, Projektmitarbeiterin

- Schriftlicher & telefonischer Kunden- kontakt in DE, FR, IT, EN
- Projektarbeit in verschiedenen Projekten

03/2001 – 09/2001

SSM, Schärer Schweiter Mettler AG, Horgen ZH

Administrative Assistentin Kundendienst, Projektmitarbeiterin

- Sachbearbeiterin Beschaffung/Einkauf im Ressort Materiallogistik