Anna Osman

71
av 100 · prognostiserad prestation

Västerås · född 1994 · Omgående

Kundservice bas **Administration** **Workz Academy-certifierad**

> Anna är en kandidat inom administration med cirka 11 års erfarenhet av kundservice, senast som kundservicemedarbetare hos Granlunda Bredband AB. Hantering av reklamationer och klagomål. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 71 av 100. Styrkor: logiskt tänkande, problemlösning, systematiskt arbetssätt. Talar Svenska, Engelska. Tillgänglighet: omgående.

1. Personuppgifter

NAMN	Anna Osman	ORT	Västerås
FÖDD	1994	TILLGÄNGLIGHET	Omgående

2. Urvalsfrågor

Gymnasieexamen · Svenska obehindrat / Engelska · Belastningsregistret · Bakgrundskontroller: **OK**

3. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice

Kompetensprofil skala 1–100. Matchning för yrket kundservice: **71**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Serviceorientering	87
Ansvarsfullhet	74
Förbättringsorientering	73
Resultatorientering	67

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Logiskt tänkande	86
Problemlösning	84
Systematiskt arbetssätt	81
Stresstolerans	80
Prioriteringsförmåga	73
Social förmåga	71
Självtillit	67
Uthållighet	62
Tekniskt intresse	52

4. Validering

4A. STRUKTURERAD INTERVJU **Genomförd**

4B. REFERENSER **4 referenser · OK**

Referenstagningen berör kandidatens förmåga inom service, samarbete, engagemang, närvaro och rekommendationer.

4C. KONTROLLER

Belastningsregistret	OK
Sociala medier	OK
Bakgrundskontroll	OK
Kredit (UC)	OK

5. Relevanta meriter

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2022 – 2026	**Granlunda Bredband AB** Kundservicemedarbetare	Hantering av reklamationer och klagomål. Support kring abonnemang och fakturafrågor. Eskalering av komplexa tekniska ärenden till andra linjen.
2017 – 2021	**Ekbacken Vårdcentral** Kundrådgivare	Uppföljning och dokumentation av kundärenden. Patientbemötande per telefon.
2013 – 2016	**Tallhöjden Fastigheter** Kundrådgivare (praktik)	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Hantering av avtal och kunddokumentation.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Gymnasieexamen, Ekonomiprogrammet
Norra Real · 2010–2013

SPRÅK

Svenska (flytande), Engelska (flytande)

KOMPETENSER

abonnemang · arendehantering · dokumentation · eskalering · fakturafragor · fakturering · fjarrsupport · natverk · orderhantering · registervard · teknisk felsokning · telefoni · telia ace

7. Uppdrag via Workz

UPPDRAG	PERIOD	MÅN	KUNDBETYG	FRÅNVARO	STATUS
Kundservice 1:a linjen – Solvik Fastigheter Solvik Fastigheter AB	2025-07-15 – 2025-10-21	4	3,83	12,9 %	Avslutad
Kundtjänst privatkund – Lövängen E-handel Lövängen E-handel AB	2024-06-30 – 2025-02-01	9	4,68	7,6 %	Avslutad