

Anna Osman

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 Grarlunda 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
Självförtroende		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	SPRÅK
Gymnasieexamen , Ekonomiprogrammet Norra Real · 2010–2013	Svenska (flytande), Engelska (flytande)
	KOMPETENSER
	orderhantering fakturering dokumentation
	telefoni arendehantering fjarrsupport natverk
	eskalering registervard teknisk felsökning
	tidsbokning patientbemotande 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