

Hanna Nilsson

Göteborg · född 1994 · Omgående

Kundservice bas

Hanna är en kandidat inom kundservice med cirka 7 års erfarenhet av kundservice, senast som backoffice-handläggare hos Ekbacken Vårdcentral. Hantering av reklamationer och klagomål. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 67 av 100. Styrkor: stresstolerans. Talar Svenska, Engelska. Tillgänglighet: omgående.

1. Personuppgifter

NAMN Hanna Nilsson
FÖDD 1994

ORT Göteborg
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: **67**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Förbättringsorientering		73
Resultatorientering		69
Ansvarsfullhet		65
Serviceorientering		53

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Stresstolerans		76
Tekniskt intresse		64
Uthållighet		63
Självtillit		61
Logiskt tänkande		60
Prioriteringsförmåga		60
Problemlösning		56
Social förmåga		53
Systematiskt arbetssätt		50

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	Ekbacken Vårdcentral Backoffice-handläggare	Hantering av reklamationer och klagomål. Tidsbokning och receptionstjänst.

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2018 – 2021	Havsbris Resor AB Supportmedarbetare	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Ombokningar och avbokningar av resor.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Yrkeshögskoleexamen, Kvalificerad kundservice och försäljning
YH Akademien · 2013–2015

SPRÅK

Svenska (modersmål), Engelska (flytande)

KOMPETENSER

ombokning

telefoni

arendehantering

tidsbokning

patientbemotande

dynamics365

7. Uppdrag via Workz

UPPDRAG	PERIOD	MÅN	KUNDBETYG	FRÅNVARO	STATUS
Teknisk kundtjänst – Tornberg Telecom Tornberg Telecom AB	2024-10-03 – 2025-09-27	12	3,98	5,1 %	Avslutad