# Hanna Nilsson

**67**
av 100 · prognostiserad prestation

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 | ORT | Göteborg |
| 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: **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**<br>Backoffice-handläggare | Hantering av reklamationer och klagomål. Tidsbokning och receptionstjänst. |

| PERIOD | ARBETSGIVARE / TITEL | ARBETSUPPGIFTER |
|---|---|---|
| 2018 – 2021 | **Havsbris Resor AB**<br>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

dynamics365 · ersattningsarenden · kundbemotande · ombokning · reklamationer · telefoni

## 7. Uppdrag via Workz

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