# Simon Ibrahim

**30**
av 100 · prognostiserad prestation

Göteborg · född 1988 · 1 månads uppsägningstid

**Kundservice bas**

> Simon är en kandidat inom kundservice med cirka 8 års erfarenhet av kundservice, senast som kundrådgivare hos Stjärnfall IT-Support AB. Hantering av reklamationer och klagomål. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 30 av 100. Talar Svenska, Engelska, Finska. Tillgänglighet: 1 månads uppsägningstid.

## 1. Personuppgifter

| | | | |
|---|---|---|---|
| NAMN | Simon Ibrahim | ORT | Göteborg |
| FÖDD | 1988 | TILLGÄNGLIGHET | 1 månads uppsägningstid |

## 2. Urvalsfrågor

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

## 3. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice

Kompetensprofil skala 1–100. Matchning för yrket kundservice: **30**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

### GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

| | |
|---|---|
| Ansvarsfullhet | 34 |
| Resultatorientering | 34 |
| Förbättringsorientering | 28 |
| Serviceorientering | 24 |

### ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

| | |
|---|---|
| Tekniskt intresse | 28 |
| Problemlösning | 25 |
| Social förmåga | 24 |
| Systematiskt arbetssätt | 24 |
| Uthållighet | 24 |
| Prioriteringsförmåga | 23 |
| Logiskt tänkande | 19 |
| Självtillit | 19 |
| Stresstolerans | 19 |

## 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) | Anmärkning |

## 5. Relevanta meriter

| PERIOD | ARBETSGIVARE / TITEL | ARBETSUPPGIFTER |
|---|---|---|
| 2023 – 2026 | **Stjärnfall IT-Support AB**<br>Kundrådgivare | Hantering av reklamationer och klagomål. Eskalering av komplexa tekniska ärenden till andra linjen. |

| PERIOD | ARBETSGIVARE / TITEL | ARBETSUPPGIFTER |
|---|---|---|
| 2020 – 2023 | **Kranvik Logistik AB**<br>Backoffice-handläggare | Uppföljning och dokumentation av kundärenden. Spårning av försändelser och avvikelsehantering. |
| 2019 – 2020 | **Ekbacken Vårdcentral**<br>Kundtjänstmedarbetare | Rådgivning och support till privatkunder. Tidsbokning och receptionstjänst. |
| 2018 – 2019 | **Polarkretsen Energi AB**<br>Teknisk supportagent | Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Hantering av flyttärenden och avtalsbyten. |

## 6. Andra kvalifikationer

### UTBILDNING

**Gymnasieexamen**, Naturvetenskapsprogrammet
Katedralskolan · 2004–2007

### SPRÅK

Svenska (flytande), Engelska (flytande), Finska (flytande)

### KOMPETENSER

arendehantering · bokning · crm · dynamics365 · eskalering · flyttarenden · freshdesk · genesys · kundbemotande · natverk · patientbemotande · reklamationer · telefoni · tidsbokning