

# Astrid Nowak

Linköping · född 2007 · Omgående

Kundservice bas   Försäljning   Teknisk support

Astrid är en kandidat inom försäljning med cirka 2 års erfarenhet av kundservice, senast som teknisk supportagent hos Norrsken Mobilitet AB. Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 92 av 100. Styrkor: självtillit, stresstolerans, logiskt tänkande. Talar Svenska, Engelska. Tillgänglighet: omgående.

## 1. Personuppgifter

|      |              |                |           |
|------|--------------|----------------|-----------|
| NAMN | Astrid Nowak | ORT            | Linköping |
| FÖDD | 2007         | 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: **92**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

### GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

|                         |                        |    |
|-------------------------|------------------------|----|
| Förbättringsorientering | <div><div></div></div> | 89 |
| Serviceorientering      | <div><div></div></div> | 89 |
| Ansvarsfullhet          | <div><div></div></div> | 86 |
| Resultatorientering     | <div><div></div></div> | 82 |

### ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

|                         |                        |    |
|-------------------------|------------------------|----|
| Logiskt tänkande        | <div><div></div></div> | 99 |
| Självtillit             | <div><div></div></div> | 99 |
| Social förmåga          | <div><div></div></div> | 99 |
| Stresstolerans          | <div><div></div></div> | 99 |
| Tekniskt intresse       | <div><div></div></div> | 94 |
| Uthållighet             | <div><div></div></div> | 93 |
| Prioriteringsförmåga    | <div><div></div></div> | 85 |
| Problemlösning          | <div><div></div></div> | 81 |
| Systematiskt arbetssätt | <div><div></div></div> | 81 |

## 4. Validering

4A. STRUKTURERAD INTERVJU   **Genomförd**

4B. REFERENSER   **3 referenser · OK**

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

4C. KONTROLLER

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| Belastningsregistret | <b>OK</b> |
| Sociala medier       | <b>OK</b> |
| Bakgrundskontroll    | <b>OK</b> |
| Kredit (UC)          | <b>OK</b> |

## 5. Relevanta meriter

| PERIOD      | ARBETSGIVARE / TITEL                          | ARBETSUPPGIFTER                                                                                     |
|-------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2024 – 2026 | Norrsken Mobilitet AB<br>Teknisk supportagent | Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Hantering av nummerflyttar och uppsägningar. |

## 6. Andra kvalifikationer

| UTBILDNING                                                                                        | SPRÅK                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yrkeshögskoleexamen</b> , Kvalificerad kundservice och försäljning<br>YH Akademien · 2026–2028 | Svenska (modersmål), Engelska (mycket god)                             |
|                                                                                                   | KOMPETENSER                                                            |
|                                                                                                   | <b>genesys</b> <b>telia ace</b> <b>telefoni</b> <b>arendehantering</b> |
|                                                                                                   | <b>kundbemotande</b> <b>abonnemang</b> <b>fakturafragor</b>            |
|                                                                                                   | <b>freshdesk</b>                                                       |

## 7. Uppdrag via Workz

| UPPDRAG                                                                     | PERIOD             | MÅN | KUNDBETYG | FRÅNVARO | STATUS |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|-----------|----------|--------|
| <b>Kundvård &amp; retention – Lövängen E-handel</b><br>Lövängen E-handel AB | 2025-04-25 – pågår | 17  | 4,94      | 6,3 %    | Pågår  |