58
av 100 · prognostiserad prestation

Maria Nilsson

Uppsala · född 1992 · 1 månads uppsägningstid

Kundservice bas **Teknisk support**

> Maria är en kandidat inom teknisk support med cirka 7 års erfarenhet av kundservice, senast som kundtjänstmedarbetare hos Ekbacken Vårdcentral. Rådgivning och support till privatkunder. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 58 av 100. Styrkor: logiskt tänkande, tekniskt intresse. Talar Svenska, Engelska. Tillgänglighet: 1 månads uppsägningstid.

Workz kommentar
Maria Nilsson beskriver ett tydligt engagemang för kundbemötande och ger ett konkret exempel på ett svårt ärende där hon lät kunden prata klart, sammanfattade och höll sitt löfte om återkoppling. Hon har erfarenhet av rådgivning och support till privatkunder via telefon och mejl och arbetar mot mätetal som svarstid och kundnöjdhet. Hon uppger att hon kan ta samtal på svenska och engelska. Rekryteraren lyfter hennes positiva energi och förmåga att beskriva svåra samtal. Ops ser att hon på sikt kan bli teamledare och föreslår att hon startar inom kundtjänst privat. Hon nämner själv att hon behöver träna mer på försäljning.
Godkänd av Sara Lind (rekryterare) 2026-10-05

1. Personuppgifter

NAMN	Maria Nilsson	ORT	Uppsala
FÖDD	1992	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: **58**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Resultatorientering	68
Ansvarsfullhet	67
Serviceorientering	57
Förbättringsorientering	50

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Logiskt tänkande	74
Tekniskt intresse	72
Problemlösning	67
Uthållighet	58
Prioriteringsförmåga	57
Självtillit	51
Systematiskt arbetssätt	49
Social förmåga	45
Stresstolerans	43

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
2023 – pågående	**Ekbacken Vårdcentral** Kundtjänstmedarbetare	Rådgivning och support till privatkunder. Patientbemötande per telefon.
2022 – 2023	**Tallhöjden Fastigheter** Backoffice-handläggare	Uppföljning och dokumentation av kundärenden. Hantering av avtal och kunddokumentation.
2018 – 2021	**Granlunda Bredband AB** Kundrådgivare (praktik)	Rådgivning och support till privatkunder. Support kring abonnemang och fakturafrågor. Eskalering av komplexa tekniska ärenden till andra linjen.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Yrkeshögskoleexamen, Kvalificerad kundservice och försäljning
YH Akademien · 2011–2013

SPRÅK

Svenska (modersmål), Engelska (flytande)

KOMPETENSER

abonnemang · **arendehantering** · **crm** · **dokumentation** · **eskalering** · **fakturafragor** · **fakturering** · **fjarrsupport** · **kundbemotande** · **orderhantering** · **patientbemotande** · **registervard** · **teknisk felsokning** · **telefoni** · **tidsbokning**