

# Leila Kowalski

Huddinge · född 1972 · Omgående

Kundservice bas

Workz Academy-certifierad

Leila är en kandidat inom kundservice med cirka 7 års erfarenhet av kundservice, senast som kundtjänstmedarbetare hos Polarkretsen Energi AB. Hantering av reklamationer och klagomål. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 54 av 100. Talar Svenska, Engelska, Spanska. Tillgänglighet: omgående.

## 1. Personuppgifter

NAMN Leila Kowalski  
FÖDD 1972

ORT Huddinge  
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: **54**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

### GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

|                         |                        |    |
|-------------------------|------------------------|----|
| Ansvarsfullhet          | <div><div></div></div> | 70 |
| Resultatorientering     | <div><div></div></div> | 60 |
| Serviceorientering      | <div><div></div></div> | 60 |
| Förbättringsorientering | <div><div></div></div> | 52 |

### ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

|                         |                        |    |
|-------------------------|------------------------|----|
| Logiskt tänkande        | <div><div></div></div> | 64 |
| Tekniskt intresse       | <div><div></div></div> | 57 |
| Uthållighet             | <div><div></div></div> | 55 |
| Självtyllit             | <div><div></div></div> | 49 |
| Stresstolerans          | <div><div></div></div> | 47 |
| Problemlösning          | <div><div></div></div> | 46 |
| Systematiskt arbetssätt | <div><div></div></div> | 41 |
| Social förmåga          | <div><div></div></div> | 38 |
| Prioriteringsförmåga    | <div><div></div></div> | 34 |

## 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                                                                    |
|-----------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 2022 – pågående | <b>Polarkretsen Energi AB</b><br>Kundtjänstmedarbetare | Hantering av reklamationer och klagomål. Rådgivning kring elavtal och förbrukning. |

| PERIOD      | ARBETSGIVARE / TITEL                                        | ARBETSUPPGIFTER                                                                                                                            |
|-------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2019 – 2022 | <b>Silverforsen Spel &amp; Ton AB</b><br>Supportmedarbetare | Rådgivning och support till privatkunder. Support kring ordrar, leveranser och returer. Support på hårdvara och mjukvara via fjärrverktyg. |

## 6. Andra kvalifikationer

### UTBILDNING

**Kandidatexamen**, Statsvetenskap  
Uppsala universitet · 1991–1994

### SPRÅK

Svenska (flytande), Engelska (grundläggande),  
Spanska (modersmål)

### KOMPETENSER

telia ace

chattsupport

returhantering

teknisk felsökning

arendehantering

crm

elavtal

flyttarenden