Sofia Ibrahim

60
av 100 · prognostiserad prestation

Solna · född 1992 · 3 månaders uppsägningstid

Kundservice bas

> Sofia är en kandidat inom kundservice med cirka 7 års erfarenhet av kundservice, senast som kundtjänstmedarbetare hos Havsbris Resor AB. Uppföljning och dokumentation av kundärenden. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 60 av 100. Talar Svenska, Engelska, Danska. Tillgänglighet: 3 månaders uppsägningstid.

Workz kommentar
Sofia Ibrahim har erfarenhet av kundtjänst via telefon och chatt och arbetar i dag med uppföljning och dokumentation av kundärenden, där hon mäts på både svarstid och kundnöjdhet. Hon beskriver ett svårt läge med driftstopp och en kö på över hundra samtal, där hon föreslog ett kort meddelande i kön för att informera kunderna, vilket enligt henne minskade samtalstiden. Rekryteraren uppfattar henne som trevlig och tydlig i sina exempel, med bra kundfokus, och noterar att hon var något nervös i början av intervjun. Hon uppger att hon söker sig till Workz för att hon i sitt senaste jobb arbetat mycket ensam och saknar att vara del av ett team där man hjälper varandra. Hon talar svenska, engelska och danska och kan enligt egen uppgift ta samtal på samtliga. Hon lyfter själv att hon behöver träna på försäljning, och ops bedömer att hon passar ett team med hög volym men behöver stöd i merförsäljning första månaden. Praktiskt har hon tre månaders uppsägningstid, bor i Solna, kan pendla upp till en timme och har ett löneanspråk på runt 27 000 kronor i månaden.
Godkänd av Sara Lind (rekryterare) 2026-10-05

1. Personuppgifter

NAMN	Sofia Ibrahim	ORT	Solna
FÖDD	1992	TILLGÄNGLIGHET	3 månaders 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: **60**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Serviceorientering	58
Förbättringsorientering	55
Ansvarsfullhet	53
Resultatorientering	53

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Självtillit	69
Stresstolerans	59
Prioriteringsförmåga	58
Uthållighet	53
Systematiskt arbetssätt	51
Logiskt tänkande	50
Problemlösning	49
Tekniskt intresse	49
Social förmåga	47

4. Validering

4A. STRUKTURERAD INTERVJU **Genomförd**

4C. KONTROLLER

4B. REFERENSER **3 referenser · OK**

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

Belastningsregistret	**OK**
Sociala medier	**OK**
Bakgrundskontroll	**OK**
Kredit (UC)	**OK**

5. Relevanta meriter

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2024 – 2026	**Havsbris Resor AB** Kundtjänstmedarbetare	Uppföljning och dokumentation av kundärenden. Ombokningar och avbokningar av resor.
2021 – 2024	**Silverforsen Spel & Ton AB** Kundservicehandläggare	Rådgivning och support till privatkunder. Support kring ordrar, leveranser och returer. Eskalering av komplexa tekniska ärenden till andra linjen.
2019 – 2021	**Polarkretsen Energi AB** Kundservicehandläggare	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Rådgivning kring elavtal och förbrukning.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Kandidatexamen, Medie- och kommunikationsvetenskap
Södertörns högskola · 2011–2014

SPRÅK

Svenska (modersmål), Engelska (mycket god), Danska (flytande)

KOMPETENSER

arendehantering **chattsupport** **elavtal** **ersattningsarenden** **eskalering** **fjarrsupport** **flyttarenden** **kundbemotande** **natverk** **ombokning** **orderhantering** **reklamationer** **returhantering** **teknisk felsokning** **telefoni**