

Sofia Ibrahim

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.

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

Självförtroende		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**

4B. REFERENSER **3 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
2024 – 2026	Havsbris Resor AB Kundtjänstmedarbetare	Uppföljning och dokumentation av kundärenden. Ombokningar och avbokningar av resor.

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
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

- fjärrsupport
- reklamationer
- eskalering
- flyttärenden
- telefoni
- ombokning
- ersättningsärenden
- natverk
- ärendehantering
- chattsupport
- kundbemötande
- crm
- returhantering
- orderhantering
- teknisk felsökning