

Sofia Karlsson

Linköping · född 1997 · 2 månaders uppsägningstid

Kundservice bas

Workz Academy-certifierad

Sofia är en kandidat inom teknisk support med cirka 7 års erfarenhet av kundservice, senast som supportmedarbetare hos Vidablick Elhandel AB. Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 41 av 100. Talar Svenska, Engelska. Tillgänglighet: 2 månaders uppsägningstid.

1. Personuppgifter

NAMN	Sofia Karlsson	ORT	Linköping
FÖDD	1997	TILLGÄNGLIGHET	2 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: **41**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Förbättringsorientering		42
Resultatorientering		42
Serviceorientering		41
Ansvarsfullhet		26

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Logiskt tänkande		57
Tekniskt intresse		55
Problemlösning		50
Prioriteringsförmåga		41
Uthållighet		36
Systematiskt arbetssätt		35
Stresstolerans		31
Social förmåga		29
Självförtroende		27

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
Bakgrunds kontroll	OK
Kredit (UC)	Anmärkning

5. Relevanta meriter

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2024 – 2026	Vidablick Elhandel AB Supportmedarbetare	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Rådgivning kring elavtal och förbrukning.

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2021 – 2023	Silverforsen Spel & Ton AB Säljande kundrådgivare	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Chattsupport med flera samtidiga kunder. Teknisk felsökning av bredbands- och routerproblem.
2017 – 2020	Stjärnfall IT-Support AB Kundrådgivare	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Support på hårdvara och mjukvara via fjärrverktyg.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Kandidatexamen, Företagsekonomi
Stockholms universitet · 2016–2019

SPRÅK

Svenska (modersmål), Engelska (mycket god)

KOMPETENSER

kundbemotande

reklamationer

crm

returhantering

fjarrsupport

eskalering

zendesk

telia ace

telefoni

arendehantering

elavtal

chattsupport

teknisk felsökning