Sofia Virtanen

64
av 100 · prognostiserad prestation

Örebro · född 1989 · 1 månads uppsägningstid

Kundservice bas

> Sofia är en kandidat inom kundservice med cirka 6 års erfarenhet av kundservice, senast som kundrådgivare hos Månstråle Media AB. Hantering av reklamationer och klagomål. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 64 av 100. Talar Svenska, Engelska, Arabiska. Tillgänglighet: 1 månads uppsägningstid.

1. Personuppgifter

NAMN	Sofia Virtanen	ORT	Örebro
FÖDD	1989	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: **64**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Ansvarsfullhet	71
Serviceorientering	68
Resultatorientering	63
Förbättringsorientering	61

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Logiskt tänkande	63
Självtillit	59
Problemlösning	58
Stresstolerans	57
Social förmåga	55
Systematiskt arbetssätt	53
Uthållighet	52
Tekniskt intresse	49
Prioriteringsförmåga	46

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)	Anmärkning

5. Relevanta meriter

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2025 – pågående	**Månstråle Media AB** Kundrådgivare	Hantering av reklamationer och klagomål. Support kring ordrar, leveranser och returer.

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2022 – 2025	**Polarkretsen Energi AB** Kundrådgivare	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Hantering av flyttärenden och avtalsbyten.
2019 – 2021	**Silverforsen Spel & Ton AB** Kundservicehandläggare	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Support kring ordrar, leveranser och returer. Eskalering av komplexa tekniska ärenden till andra linjen.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Kandidatexamen, Företagsekonomi
Stockholms universitet · 2008–2011

SPRÅK

Svenska (flytande), Engelska (flytande), Arabiska (flytande)

KOMPETENSER

arendehantering **chattsupport** **crm** **elavtal** **eskalering** **fjarrsupport** **flyttarenden** **kundbemotande** **reklamationer** **returhantering** **salesforce** **teknisk felsokning** **telia ace** **zendesk**