Anna Hansson

58
av 100 · prognostiserad prestation

Göteborg · född 1985 · 2 månaders uppsägningstid

Kundservice bas **Teknisk support**

> Anna är en kandidat inom teknisk support med cirka 12 års erfarenhet av kundservice, senast som kundservicemedarbetare hos Havsbris Resor AB. Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 58 av 100. Styrkor: problemlösning, logiskt tänkande, tekniskt intresse. Talar Svenska, Engelska. Tillgänglighet: 2 månaders uppsägningstid.

1. Personuppgifter

NAMN	Anna Hansson	ORT	Göteborg
FÖDD	1985	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: **58**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Ansvarsfullhet	69
Förbättringsorientering	58
Serviceorientering	51
Resultatorientering	44

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Problemlösning	78
Logiskt tänkande	77
Tekniskt intresse	73
Social förmåga	64
Självtillit	58
Systematiskt arbetssätt	58
Uthållighet	53
Stresstolerans	52
Prioriteringsförmåga	32

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
2022 – pågående	**Havsbris Resor AB** Kundservicemedarbetare	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Ombokningar och avbokningar av resor.

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2017 – 2021	**Granlunda Bredband AB** Kundservicehandläggare	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Support kring abonnemang och fakturafrågor. Eskalering av komplexa tekniska ärenden till andra linjen.
2013 – 2017	**Blåsippan E-handel AB** Säljande kundrådgivare	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Chattsupport med flera samtidiga kunder.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Gymnasieexamen, Ekonomiprogrammet
Norra Real · 2001–2004

SPRÅK

Svenska (modersmål), Engelska (mycket god)

KOMPETENSER

abonnemang · arendehantering · chattsupport · crm · dynamics365 · ersattningsarenden · fakturafragor · fjarrsupport · genesys · kundbemotande · natverk · ombokning · reklamationer · returhantering

7. Uppdrag via Workz

UPPDRAG	PERIOD	MÅN	KUNDBETYG	FRÅNVARO	STATUS
Bredbandssupport – Tornberg Telecom Tornberg Telecom AB	2026-06-16 – pågår	3	4,20	3,2 %	Pågår