

Anna Hansson

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
FÖDD 1985

ORT Göteborg
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
Självförmåga		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	Blåsippa 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

fjarrsupport eskalering returhantering
 orderhantering dynamics365 arendehantering
 reklamationer ombokning teknisk felsökning
 chattsupport genesys kundbemotande crm
 ersättningsärenden

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