

Julia Jansson

Nacka · född 1995 · Omgående

Kundservice bas

Julia är en kandidat inom kundservice med cirka 10 års erfarenhet av kundservice, senast som teknisk supportagent hos Havsbris Resor AB. Uppföljning och dokumentation av kundärenden. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 77 av 100. Styrkor: logiskt tänkande, uthållighet, prioriteringsförmåga. Talar Svenska, Engelska, Somaliska. Tillgänglighet: omgående.

1. Personuppgifter

NAMN	Julia Jansson	ORT	Nacka
FÖDD	1995	TILLGÄNGLIGHET	Omgående

2. Urvalsfrågor

Gymnasieexamen · Svenska obehindrat / Engelska · Belastningsregistret · Bakgrundskontroller: **OK**

3. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice

Kompetensprofil skala 1–100. Matchning för yrket kundservice: **77**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE			ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER		
Serviceorientering		81	Logiskt tänkande		76
Resultatorientering		78	Uthållighet		73
Ansvarsfullhet		76	Prioriteringsförmåga		71
Förbättringsorientering		75	Systematiskt arbetssätt		71
			Problemlösning		70
			Social förmåga		69
			Stresstolerans		69
			Tekniskt intresse		69
			Självttillit		67

4. Validering

4A. STRUKTURERAD INTERVJU	Genomförd	4C. KONTROLLER	
4B. REFERENSER	3 referenser · OK	Belastningsregistret	OK
Referenstagningen berör kandidatens förmåga inom service, samarbete, engagemang, närvaro och rekommendationer.		Sociala medier	OK
		Bakgrundskontroll	OK
		Kredit (UC)	Anmärkning

5. Relevanta meriter

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2023 – 2026	Havsbris Resor AB Teknisk supportagent	Uppföljning och dokumentation av kundärenden. Ombokningar och avbokningar av resor.

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2021 – 2023	Vintergatan Telecom AB Kundservicehandläggare	Hantering av reklamationer och klagomål. Hantering av nummerflyttar och uppsägningar.
2017 – 2020	Nordfält Bank & Finans Kundservicehandläggare	Hanterade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Hantering av betalnings- och fakturafrågor.
2014 – 2016	Söderport Försäkring AB Kundtjänstmedarbetare	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Skadereglering av enklare skadeärenden.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Gymnasieexamen, Ekonomiprogrammet
Norra Real · 2011–2014

SPRÅK

Svenska (modersmål), Engelska (flytande), Somaliska (modersmål)

KOMPETENSER

freshdesk

telia ace

reklamationer

ombokning

internetbank

betalningsfrågor

telefoni

kundbemotande

abonnemang

fakturafrågor