

Hanna Berge

Uppsala · född 1994 · 2 månaders uppsägningstid

Kundservice bas

Teknisk support

Hanna är en kandidat inom teknisk support med cirka 11 års erfarenhet av kundservice, senast som kundservicehandläggare hos Söderport Försäkring AB. Rådgivning och support till privatkunder. Matchning mot Workz kompetensprofil för kundservice: 50 av 100. Talar Svenska, Engelska, Norska. Tillgänglighet: 2 månaders uppsägningstid.

1. Personuppgifter

NAMN	Hanna Berge	ORT	Uppsala
FÖDD	1994	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: **50**. Prognostiserad prestation enligt matchning mot kompetensprofil för kundservice.

GRUNDPROFIL KUNDSERVICE

Serviceorientering		59
Förbättringsorientering		52
Resultatorientering		50
Ansvarsfullhet		49

ROLLSPECIFIKA EGENSKAPER

Tekniskt intresse		67
Problemlösning		66
Logiskt tänkande		64
Systematiskt arbetssätt		54
Prioriteringsförmåga		41
Självförmåga		39
Social förmåga		37
Stresstolerans		34
Uthållighet		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
Bakgrunds kontroll	OK
Kredit (UC)	OK

5. Relevanta meriter

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2022 – pågående	Söderport Försäkring AB Kundservicehandläggare	Rådgivning och support till privatkunder. Rådgivning kring försäkringsvillkor.

PERIOD	ARBETSGIVARE / TITEL	ARBETSUPPGIFTER
2019 – 2022	Ekbacken Vårdcentral Teknisk supportagent	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Patientbemötande per telefon.
2018 – 2019	Månstråle Media AB Supportmedarbetare	Arbete i flera parallella ärendehanteringssystem. Support kring ordrar, leveranser och returer.
2014 – 2017	Söderport Försäkring AB Teknisk supportagent	Hantrade inkommande kundärenden via telefon och mejl. Skadereglering av enklare skadeärenden.

6. Andra kvalifikationer

UTBILDNING

Yrkehögskoleexamen, Kvalificerad kundservice och försäljning

YH Akademien · 2013–2015

SPRÅK

Svenska (modersmål), Engelska (grundläggande), Norska (flytande)

KOMPETENSER

ärendehantering kundbemötande reklamationer

skadereglering returhantering salesforce

telefoni crm orderhantering dynamics365

telia ace

7. Uppdrag via Workz

UPPDRAG	PERIOD	MÅN	KUNDBETYG	FRÅNVARO	STATUS
Kundservice 1:a linjen – Kustlinjen Försäkring Kustlinjen Försäkring AB	2024-11-29 – pågår	22	4,08	12,5 %	Pågår