



# ANNA-LISA HEDENBORGH

Lyhörd kundtjänstrepresentant med över 10 års erfarenhet i den kortsiktiga försäkringsbranschen för både privat- och företagskunder. Jag är mycket skicklig och effektiv lyssnare och kommunikerare som fokuserar på att lösa konflikter och kundernas frågor snabbt. Enastående organisatoriska färdigheter gör att jag kan ge service av hög kvalitet och att jag upprätthåller högsta integritet för att säkerställa förtroende och säkerhet för både kund och företag. Alla mina kortsiktiga försäkringscertifieringar är uppdaterade. Jag är en kompetent teamleader som kan inspirera och inspireras av mitt team.

## PERSONLIGA DETALJER

- Namn**  
Anna-Lisa Hedenborgh
- Adress**  
Kollibrivägen 19  
Stockholm, 114 43
- Telefonnummer**  
+46781234567
- Epostadressen**  
exempel@cvmaker.se
- Födelsedatum**  
1992-05-25
- Födelseort**  
Huddinge
- Kön**  
Kvinna
- Körkort**  
B
- Nationalitet**  
Sverige
- Civilstånd**  
Registrerat partnerskap



## ARBETSLIVSERFARENHET

- juli 2016 - Nuvarande **Gruppledare, Kundtjänst**  
Grönfeldts Försäkringar, Stockholm  
  
Ansvarar för att hantera den dagliga driften av 15 kundservicekonsulter som servar företagskunder med sina kortsiktiga försäkringsbehov. Uppgifter inkluderar:
  - Lösning av eskalerande frågor och samtal med krävande kunder
  - Övervakning av inkommande och utgående samtalsförhållanden per konsult
  - Upprätthållning av interna mål relaterade till avslutade och olösta fall
  - Uppföljning av olösta frågor med en nuvarande ledtid på mer än 24 timmar
  - Avlyssning av inspelade samtal för olösta frågor och kundklagomål
  - Kontakt med medarbetare för att förstå och lösa problem
  - Omfattande kontakt med internationella aktieägare för effektiv problemlösning
  - Hantering av gruppens utbildningsmaterial för att se till så att alla får ordentlig utbildning
  - Säkerställning av utrusning så att samtlig underhålls och fungerar
  - Motivera, uppmuntra och stötta gruppmedlemmar
  - Tillhandahålla arbetsutbildning utefter krav
  - Förberedning av dags-, vecko- och månadsrapporter åt ledningen
  - Närvaro vid ledningsmöten för att delge rapporter och visioner
  - Organisation av rullande schema, uppsägningar och frånvarorapporter
- okt. 2010 - juli 2016 **Kundtjänstrådgivare**  
Higos Försäkringsservice, Stockholm  
  
Jag var en del av en grupp konsulter som gav kortsiktsförsäkringskunder rådgivning. Uppgifter inkluderade att:
  - Ta emot inkommande samtal relaterade till policyfrågor
  - Guidning av kunder genom anspråksprocesser
  - Assistants till kunder vid navigering online
  - Loggning av samtal i interna system
  - Eskalering av frågor vid behov av extern hjälp från andra avdelningar
  - Uppföljning av eskalerande frågor
  - Utgående samtal för att ge feedback
  - Förmedla feedback på olösta frågor till ledningen
  - Uppdatera kunders personliga bankdetaljer
  - Uppföljning av utlöpta policies
  - Interna förfrågningar gällande policyändringar
  - Underhåll av både pappers och elektronisk arkivering
  - Närvaro vid utbildningssessioner på plats för att förbättra färdigheter