

DAVID MAGNUSSON



Personligt

- Adress**
Drottninggatan 101
79690 Stockholm
- Telefonnummer**
0708653590
- E-post**
example@cvmaker.com

Kompetens

Microsoft Word	● ● ● ● ●
CRM Programvara	● ● ● ● ●
Microsoft Excel	● ● ● ● ●
Självkontroll	● ● ● ● ●
Tålmod	● ● ● ● ●
Effektivt lyssnande	● ● ● ● ●
Rak kommunikation	● ● ● ● ●
Anpassning	● ● ● ● ●

Intressen

- Elektronik och datorer

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

Arbetserfarenhet

Gruppledare, Kundtjänst jul 2016 - Nuvarande
Grönfeldts Försäkringar, Stockholm

Ansvarar för att hantera den dagliga driften av 15 kundservicekonsulter som serverar företagskunder med sina kortsiktiga försäkringsbehov. Uppgifter inkluderar -

- Lösa eskalerande frågor och prata med krävande kunder
- Övervaka inkommande och utgående samtalsförhållanden per konsult
- Upprätthålla interna mål relaterade till avslutade och olösta fall
- Följa upp olösta frågor med en ledtid på mer än 24 timmar
- Lyssna på inspelade samtal för olösta frågor och klientklagomål
- Kontakta medarbetare för att förstå och lösa problem
- Omfattande kontakt med internationella aktieägare för att effektivt lösa problem
- Hantera gruppens utbildningsportfolio och se till att alla får ordentlig utbildning
- Säkerställa att all utrusning underhålls och fungerar ordentligt
- Motivera, uppmuntra och stötta gruppmedlemmar
- Tillhandahålla den arbetsutbildning som krävs
- Förbereda dags-, vecko- och månadsrapporter för ledningen
- Närvara vid ledningsmöten för att dela rapporter och visioner
- Organisera ett rullande schema, uppsägningar och frånvarorapporter för medarbetare

Kundtjänstrådgivare okt 2010 - jul 2016
Higos Försäkringsservice, Stockholm

Jag var en del av en grupp rådgivare som gav kortsiktsförsäkringskunder rådgivning. Uppgifter inkluderade -

- Ta emot inkommande samtal relaterat till policyfrågor
- Att guida kunder genom anspråksprocesser
- Hjälpa kunder navigera online
- Logga alla samtal i det interna systemet
- Eskalerande frågor som krävde insats från andra avdelningar
- Följa upp eskalerande frågor
- Ringa utgående samtal för att ge feedback
- Ge ledningen feedback på olösta frågor
- Uppdatera kunders personliga bankdetaljer
- Följa upp förfallna policys
- Gör interna ansökningar för policyändringar
- Underhålla all papper- och elektronisk arkivering
- Delta i vanliga utbildningssessioner på plats för att förbättra färdigheter

Kundtjänstmedarbetare mar 2008 - sep 2010
Ageas Försäkringar, Stockholm

Jag började som praktikant, och efter sex månader blev jag konsult och hjälpte företagskunder i deras val av kortsiktsförsäkringar. Kombinerade uppgifter inkluderade -

- Ta emot inkommande samtal och ringa utgående samtal
- Logga samtal i det interna systemet
- Verifiera kunders detaljer på policydokument
- Införskaffa originalfakturer för saker som täcktes i varje policy
- Uppdatera kunders företag och bankdetaljer
- Ge eskalerande frågor till gruppledaren