

Maija Esimerkki

Asiakaspalvelun tiiminvetäjä, tradenomi

Yhteystiedot

Puhelin	040 123 4567
Sähköposti	maija.esimerkki@example.com
Paikkakunta	Tampere
LinkedIn	linkedin.com/in/etunimi-sukunimi

Tiivistelmä

Olen asiakaspalvelun tiiminvetäjä, jolla on kahdeksan vuoden kokemus kuluttaja- ja yritysasiakkaiden palvelusta. Tiimini jonotusajat ovat lyhentyneet ja asiakastyytyväisyys noussut uudistamani palveluprosessien ansiosta. Haen seuraavaksi tehtävää, jossa kehitän asiakaskokemusta laajemmin.

Työkokemus

Asiakaspalvelun tiiminvetäjä

1/2022–nyt

Esimerkki Oy, Tampere

- Johdan kahdeksan hengen tiimiä, joka vastaa puhelin-, chat- ja sähköpostipalvelusta.
- Uudistin työvuorosuunnittelun, ja keskimääräinen jonotusaika lyheni neljästä minuutista alle kahteen.
- Perehdytin 12 uutta työntekijää ja kokosin tiimille yhteisen perehdytysmateriaalin.
- Suositteluindeksi (NPS) nousi kahdessa vuodessa 31:stä 48:aan.

Asiakaspalvelija

6/2018–12/2021

Mallitalo Oy, Tampere

- Palvelin kuluttaja- ja yritysasiakkaita puhelimesta ja chatissa, keskimäärin 60 yhteydenottoa päivässä.
- Selvitin laskutukseen ja reklamaatioihin liittyvät tapaukset alusta loppuun.
- Toimin chat-palvelun pääkäyttäjänä ja koulutin kollegat uuden järjestelmän käyttöön.
- Sain vuonna 2020 yrityksen sisäisen tunnustuksen parhaasta asiakaspalautteesta.

Koulutus

Tradenomi (AMK), liiketalous

8/2014–5/2018

Tampereen ammattikorkeakoulu

Suuntautuminen: markkinointi ja asiakkuudenhallinta. Opinnäytetyö chat-palvelun kehittämisestä.

Osaaminen

- Esihenkilötyö, perehdyttäminen ja valmentaminen
- Asiakaspalvelu- ja CRM-järjestelmät (Zendesk, Salesforce)
- Palveluprosessien kehittäminen ja mittaaminen
- Microsoft 365, erityisesti Excel-raportointi

Kielitaito

Suomi	äidinkieli
Englanti	erinomainen
Ruotsi	tyytyttävä

Suosittelijat

Suosittelijoiden yhteystiedot pyydettyäessä.