

## Konsultprofil Maria Thörn

När uppnås kvalité och effektivitet i kundservice? Hur skapas engagemang hos medarbetarna?

Med många års erfarenhet i branschen vet jag att det finns mycket som kan förbättras. Utifrån en nulägesanalys visar jag vägen till utveckling och tillsammans med medarbetarnas delaktighet blir det möjligt. Uppföljning blir sedan nyckeln till framgång.

Mina främsta egenskaper är att jag är driftig, nyfiken, ärlig och ansvarsfull. Jag har en stark vilja att utveckla och effektivisera tjänster, processer, medarbetare och system. Jag erbjuder målfokuserat arbete och mycket energi.

### Specialitet

- Leda kvalitets- och utvecklingsprojekt inom kundservice- och telefonistfunktion
- Planera och optimera bemanning
- Utveckla användandet av funktioner i stödsystem
- Effektivisera ärendehantering

### Kompetens

Min största kompetens är ledarskap och kvalitetssäkring i kundservice. Jag har arbetat med mer eller mindre komplexa processer och alla leder fram till vikten av att hitta balansen mellan nöjda kunder, glada medarbetare och god lönsamhet.

### Erfarenheter

- 2008 Konsult Tullverket, Projekt Strategi telefoniområdet.
- 2000-2008 Callcenterchef, YouCall Sverige AB. Ansvarig för medarbetare, drift, teknik och ekonomi. Tillväxt på 60 st medarbetare och 30 % omsättningsökning varje år med bibehållen vinst. Jag har ansvarat för flertalet strategiska projekt inom teknik, medarbetare och rekrytering.
- 1998-2000 Projektledare, YouCall Sverige AB. Projekt Utveckla telefonitjänster Piteå Kommun.
- 1996-1997 Driftledare, SOS Alarm Sverige AB. Ansvar för tjänsten sjukresor med Norrbottens läns landsting som uppdragsgivare.
- 1988-1996 Larmoperatör, SOS Alarm.



### Qualitycoach

Maria Thörn

070-3160425

[www.qualitycoach.se](http://www.qualitycoach.se)

[maria.thorn@qualitycoach.se](mailto:maria.thorn@qualitycoach.se)

### Utbildning

2008 Coachutbildning – Zebra i Norr

2007 Arbetsmiljöutbildning – Pitehälsan Företagshälsovård

2007 Utbildning i rekrytering – SOS Alarm

2006 Utbildning i Arbetsrätt – SOS Alarm

2005 Karriärcoaching – New Career

2003 Chefsutbildning – Nyblivna chefer

2000 Ledarskapsutbildning – Vombat

1999 Projektledarutbildning – NFI utbildning

1984 Ekonomiutbildning – Gymnasieskolan Strömbacka

### Referenser

Thomas Peters, Affärsområdeschef, SOS Alarm Sverige AB

Rickard Hellgren VD, Evado Affärsutveckling AB

Mari Ramnek VD, Zebra i Norr