

CV

Lisa Larsson
070-321 321
lisa.larsson83@gmail.com

Kundservice och ledarskap ligger mig varmast om hjärtat. Relationer skapas mellan människor oavsett kund, medarbetare, kollega eller chef. Genom att vara professionell med omtanke driver jag förändring i både stort och smått. Jag inkluderar och följer upp, samt utmanar och justerar redan etablerade arbetssätt.

2014/02 – nu

Kundservicechef, Partille Bostäder

På Partille Bostäder arbetar jag med att utveckla vår kundservice inom bolaget. Detta genom att öka vår servicegrad och att säkerställa en enhetlig, excellent kundupplevelse. Jag driver det löpande arbetet med vårt NKI och ansvar för att vi inom Partille Bostäder känner till och arbetar i linje med vår kundservicestrategi.

Vår kundservicegrupp, som hanterar felanmälningar, kundsupport och växelsamtal, har mig som närmaste chef. Där är coachning, utveckling och uppföljning i fokus. Jag har budgetansvar och är avtals- och systemägare inom områden med koppling till vår drift och vår kundservice.

2010/01 – 2014/02

Customer Relation Manager, Salesforce AB

I mitt jobb som Customer Relation Manager ansvarade jag för uppbyggnaden av supportavdelningen. Tjänsten innefattade analys, uppföljning och vidareutveckling av kundhanteringen för att säkerställa högsta kundnöjdhet.

Coachning och utveckling av mina medarbetare var en viktig del för att nå uppsatta mål. I samband med min befordran till Customer Relation Manager blev jag även en del av ledningsgruppen.

2009/01 – 2010/01

Sales Coordinator, Salesforce AB

På Salesforce började jag som Sales Coordinator med uppdrag att skapa rutiner kring hantering och uppföljning av nya kunduppdrag. Genom mina erfarenheter från Gekås kunde jag även sköta stora delar av rekryteringen och vara ett stöd för våra teamleaders i deras uppdrag att utveckla sina medarbetare. Rollen innefattade även att hantera och analysera försäljningsuppföljning samt att långsiktigt arbeta för nöjda kundrelationer.

När bolaget sedan beslutade att ta tillbaka supporten fick jag i uppdrag att bygga upp och ansvara för supportavdelningen.

2006/04 – 2009/01

Avdelningschef, Gekås Ullared

Efter att jag levererat goda resultat blev jag befordrad till Avdelningschef för Byten & Återköp/Varuutlämning. Där jag, utöver utveckling av mina medarbetare, ansvarade för att sänka varuhusets riskkostnader samt att korta väntetiderna för kund vid reklamation via varuhuset. Under min ledning ökade vi samarbetet med övriga avdelningar i varuhuset, vi uppdaterade rutiner och vi la fokus på att våra kunder skulle bli nöjda snabbare och mer kostnadseffektivt. Vi lyckades tillsammans nästan halvera väntetiderna på större kundärenden samt att sänka riskkostnaderna från över till långt under snittet för Gekås Sverige.

Jag hade även en stor del i funktionens Commercial Review, ett mätverktyg för att säkerställa att Gekås koncept följs.

Som avdelningschef för Kassa/Information ansvarade jag för 50 medarbetare, inklusive gruppchefer och kassaledare. Jag var ansvarig för säkra uppsatta servicemål för avdelningen, samt att rekrytera och utveckla mina medarbetare. Utöver detta höll jag i introduktionsutbildningar för varuhusets nyanställda i Möte med kund. Jag var även drivande i att utveckla ett kassajoursystem bestående av medarbetare från hela varhuset.

2003/12 - 2006/04

Gruppchef, Gekås, Ullared

Genom en efterlängtd anställning på Gekås 2001, började jag som medarbetare på avdelningen Byten & Återköp. Jag avancerade vidare till att ansvara för Gekås stamis, kundklubben, där jag hade hand om sortiment och aktiviteter för våra medlemmar.

Via goda rekommendationer från varuhusets ledningsgrupp fick jag, 2003, en plats i Aspirantprogrammet, Gekås interna ledarskapsprogram. Under pågående program fick jag min första ledarroll som gruppchef för Information

Jag ville fortsätta jobba med kundservice och sökte mig till kassaavdelningen som gruppchef. Där fick jag en inblick i hur en stor avdelning sköts och efter goda resultat tog jag sedan över som avdelningschef.

Utbildningar

2018	Arbetsrätt inom Partille Bostäder
2016	Ledarskapsutbildning inom Partille Fastigheter
2015	Affärsmannaskap inom Partille Fastigheter
2004	Situationsanpassat ledarskap GekåsLedarskapsutbildning inom Gekås
2003-2004	Aspirantutbildning GEKÅS Chef och ledarutbildning inom Gekås
1996-1999	Katrinelundsgymnasiet Göteborg Samhällsekonomisk linje

Språk

Svenska – Modersmål.

Engelska – Flytande i tal och skrift.

Övrigt

B-körkort