

# DAVID SØRENSEN



## Personligt

- 🏠 **Adresse**  
Skovmose Alle 44,  
3500 Væreløse
- 📞 **Telefonnummer**  
12345678
- ✉️ **E-mail**  
eksempler@cvmaker.dk

## Færdigheder

Microsoft Word	● ● ● ● ●
CRM-software	● ● ● ● ●
Microsoft Excel	● ● ● ● ●
Selvkontrol	● ● ● ● ●
Tålmodighed	● ● ● ● ●
Effektiv lytning	● ● ● ● ●
Klar kommunikation	● ● ● ● ●
Tilpasningsevne	● ● ● ● ●

## Interesser

- Elektronik og computere

Ivrig kundeservicemedarbejder med over 10 års erfaring inden for forsikringsbranchen, der servicerer både private og erhvervskunder. Jeg er erfaren, dygtig til at lytte og klar kommunikator fokuserede på at løse konflikter, klientforespørgsler samt hastespørgsmål. Fremragende organisatoriske færdigheder, leverer kvalitetsservice, og opretholder det højeste niveau af integritet for at sikre både klientens og klientens firma. Alle mine kortsigtede forsikringscertificeringer er opdaterede. Jeg er kompetent team leder, der kan inspirere og blive inspireret af mit team.

## Erhvervserfaring

### Teamleder

Tryg, Ballerup

jul 2020 -  
Igangværende

Ansvarlig for at styre den daglige drift af et team på 15 kundeservicekonsulenter, der servicerer erhvervskunder med deres kortsigtede forsikringsbehov. Opgaverne omfatter –

- Løsning af eskalerede forespørgsler og tale med krævende kunder
- Overvågning af indgående og udgående opkaldsforhold pr. konsulent
- Opretholdelse af interne mål vedrørende lukkede og uløste sager
- Opfølgning på uløste forespørgsler med en leveringstid på mere end 24 timer
- Genafspilning af opkaldsoptagelser på uløste forespørgsler og kundeklager
- Kontakt med teammedlemmer for at forstå og løse problemer
- Omfattende kontakt med interne interessenter for at løse problemer effektivt
- Styring af teamets træningsportefølje og sikring af, at alle medlemmer får ordentlig træning
- Sikring af, at alt udstyr vedligeholdes og fungerer
- Motivere, opmuntre og støtte teammedlemmer
- Tilbyde træning på arbejdspladsen efter behov
- Udarbejdelse af daglige, ugentlige og månedlige rapporter til den øverste ledelse
- Deltagelse i regelmæssige ledelsesmøder for at kortlægge fremskridt og vision
- Organisering af teamrotationsplaner, orlovsansøgninger og fravær

### Kundeservicerådgiver

Tryg, Ballerup

okt 2014 - jun 2020

En del af et team af rådgivere, der servicerer personlige kortsigtede forsikringskunder. Opgaver inkluderet –

- Modtagelse af indgående opkald i forbindelse med politikforespørgsler
- Vejledning af kunder gennem skadeprocesser
- Hjælper kunder med at navigere i onlineprocesser
- Logning af alle opkald på det interne system
- Eskalering af forespørgsler, der krævede input fra andre afdelinger
- Opfølgning på eskalerede forespørgsler
- Foretag udgående opkald for at give feedback
- Give ledelsesfeedback på uløste forespørgsler
- Opdatering af kunders personlige oplysninger og bankoplysninger
- Opfølgning på bortfaldne policer
- Indgivelse af interne ansøgninger om genindførelse af politikker
- Vedligeholdelse af alt papirarbejde og elektronisk arkivering
- Deltagelse i regelmæssige træningssessioner på stedet for at forbedre færdigheder

### Kundeservice konsulent (Trainee)

Tryg, Ballerup

apr 2014 - okt 2014

Jeg blev oprindeligt ansat som Trainee, og efter seks måneder blev jeg forfremmet til en konsulentrolle for at supportere erhvervskunder med deres kortsigtede forsikringsbehov. Kombinerede opgaver omfattede –

- Modtagelse af indgående opkald og udgående opkald
- Logning af opkald på det interne system
- Bekræftelse af kundeoplysninger i politikdokumenter
- Indhentning af originale fakturaer for varer, der er omfattet af hver police
- Opdatering af kundens forretnings- og bankoplysninger
- Eskalering af forespørgsler til teamlederen
- Vedligeholdelse af alt papirarbejde og elektronisk arkivering

---

## Priser

Tildelt Trygs årlige Kundeservice Excellence Award i 2019 og 2020

---

## Uddannelse og kvalifikationer

### Regulering og etik af finansielle tjenesteydelser

Tryg, Ballerup

feb 2022 - aug 2022

### Certifikat i forsikring - niveau 3

Tryg, Ballerup

sep 2020 - jul 2020

### Handelsskole

Niels Brock, København

2011 - 2014

---

## Referencer

Referencer oplyses på opfordring.