

Nivå 4



**Kundservice-
medarbetare**

Version 1
2023-11-07



Självskattning

Kundservicemedarbetare

Syftet med självskattning är att du som individ ska kunna stämma av dina kunskaper och färdigheter mot de krav som ställs inom ett yrke eller yrkesområde. Självskattning kan på så sätt påvisa vilka kunskaper och färdigheter som kan behöva tillföras och kompletteras med. Du som är arbetsgivare kan använda självskattning till att få en bild av hur den samlade kompetensen ser ut bland medarbetare och var någonstans det eventuellt kan behöva tillföras kompetens. Självskattning kan också användas som underlag i rekryteringssamtal och som avstämning vid introduktion av nya medarbetare.

1. Kundservice

Jag vet hur jag ska hantera klagomål som kan uppstå i ett kundärende.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet vad GDPR innebär.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet vad jag har för ansvar vid hantering av personuppgifter.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet vad tystnadsplikt innebär.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag kan hantera ett ärende genom hela processen.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan lyssna och stödja kunden i samtal utifrån dennes behov.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan följa upp och säkerställa ärenden, göra avgränsningar och lämna vidare till rätt person eller avdelning.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan hantera tekniska system för kommunikation.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan hantera tekniska system för dokumentation och rapportering av ärenden.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

2. Utbud av tjänster och produkter

Jag vet varför det är viktigt att ha god kunskap om en verksamhets utbud av tjänster/produkter för att kunna leverera god service.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag kan informera om tjänster/produkter.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan hänvisa kunden vidare till olika informations- och sökvägar för tjänster och produkter.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan förstå kundens behov och utifrån det vägleda kunden rätt.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan söka information för att kunna möta kundens behov.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

3. Kommunikation, service och bemötande

Jag vet varför det är viktigt att kunna ge bra service.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet varför ett bra bemötande är viktigt i arbetet.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet hur konfliktsituationer hanteras på ett bra sätt.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag kan kommunicera med olika personer utifrån deras förutsättningar.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan se till att kunder är nöjda.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan ge god service och ett bra bemötande till kunder och kollegor.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan hantera stressiga situationer och samtidigt ge ett bra bemötande i arbetet.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan hantera missnöjda kunder.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan hantera konflikter som uppstår.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

4. Ergonomi, säkerhet och risker inom arbetsmiljö

Jag vet hur jag kan arbeta med ett ergonomiskt för att undvika arbetsskador.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet vilka risker som finns i arbetsmiljön.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet vilken betydelse samt syfte återhämtning och friskvård har.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet vad jag ska göra vid situationer med hot och våld.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet skillnaden på tillbud och olycka.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet hur tillbud och olyckor rapporteras.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet vad jag ska göra om det börjar brinna.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag kan arbeta på ett ergonomiskt sätt för att undvika skador.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan använda skyddsutrustning när det behövs.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan använda hjälpmedel när det behövs.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan rapportera risker i arbetsmiljön till chef.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

5. Medarbetarskap

Jag vet skillnaden mellan att vara professionell, personlig och privat i arbetet.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet vad som skapar ett bra samarbete.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag vet vad personlig integritet innebär.

Nej, jag vet inte alls Jag vet ganska lite Jag vet ganska mycket Ja, jag vet exakt

Jag kan planera och genomföra arbetsuppgifter.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan ta ansvar för mitt arbete och utvärdera hur arbetet har gått.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan samarbeta med kollegor.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan lösa problem som kan uppstå kopplat till arbetsuppgifter.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan ta egna initiativ när det behövs.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på

Jag kan ta ansvar för min egen utveckling i ett arbete.

Nej, det kan jag inte Ja, till viss del Ja, det är jag ganska bra på Ja, det är jag mycket bra på