







# SANNE LORENTZEN

Motiveret og detaljeorienteret kundeservicemedarbejder med mere en 10 års erfaring som teamleder i travle miljøer. Jeg har opnåede solide resultater med coaching, motivering og ledelse af teams for at opnå professionelle og personlige karrieremål. Jeg er godt rustet til at optimere interne processer ved at konvertere indsigt til strategiske handlingsplaner, og jeg har desuden stærke kompetencer inden for problemløsning, kommunikation og sociale kompetencer.

## PERSONLIGE OPLYSNINGER

-  **Navn**  
Sanne Lorentzen
-  **Adresse**  
Gammel Kongevej 57  
Frederiksberg C, 1800
-  **Telefonnummer**  
12345678
-  **E-mail**  
eksempler@cvmaker.dk



## ERHVERVSERFARING

○ 2017 - Nuværende

### Teamleder Kundeservice Greenfield Forsikring, København

Ledte og motiverede et team på 15 kundeservicemedarbejder til at yde effektiv assistance med kortsigtede forsikringer til virksomhedskunder. Overvågede teamets præstationer til dagligt, og udarbejdede daglige, ugentlige og månedlige rapporter til den øverste ledelse. Samarbejdede med interne interessenter for effektivt at løse problemer og deltage i strategimøder for at kortlægge fremskridt og virksomhedens vision.

- Udviklede og forestod uddannelse af teamet, hvilket forbedrede teamets moral samt forbedrede kundetilfredsheden
- Reducerede antallet af uløste problemer ved at indføre daglige, stående møder.
- Modtog den årlige kundeservice-udmærkelse i 2019 og 2020

○ 2010 - 2017

### Kundeservicerådgiver Higos Forsikring, København

Support og omfattende produkt-/serviceoplysninger for at sikre et højt niveau af kundetilfredshed. Rådgav kunder om kortvarige forsikringer og procedurer for forsikringskrav samt administration af personlige oplysninger. Samarbejdede med ledelsen om at løse komplicerede henvendelser rettidigt og ledte ugentlige møder for at fremme både teamets og kundernes tilfredshed.

- Ekspederede mere en 15 henvendelser om dagen.
- Udvalgt til at forstå onsite-kurser i styring af kunderelationer, tidsstyring og administration af kundehenvendelser.
- Samarbejde med ledelsen for at fremme procedureoptimering og introducere nye tiltag for at forhindre yderligere eskalering.



## BRUGERDEFINERET SEKTION

Kundeplejekonsulent  
*Ageas Forsikring, København*

- Forbedrede afdelingens mål ved at forstå effektiv uddannelse til salgs-kundeteams.
- Opnåede et højt niveau af kundetilfredshed ved at ekspedere henvendelser rettidigt og effektivt.



## UDDANNELSE

○

**Merkantil Studentereksamen HHX**  
Københavns Åbne Gymnasium, Valby