

# MIKKO HEIKKINEN



## Henkilötiedot

- Osoite**  
Punavuorenkatu 11 B  
00170 Helsinki
- Puhelinnumero**  
0401234567
- Sähköposti**  
esimerkki@cvmaker.fi

## Taidot

Microsoft Word	● ● ● ● ●
CRM-ohjelmisto	● ● ● ● ●
Microsoft Excel	● ● ● ● ●
Itsehillintä	● ● ● ● ●
Kärsivällisyys	● ● ● ● ●
Tehokas kuuntelu	● ● ● ● ●
Selkeä viestintä	● ● ● ● ●
Mukautuvuus	● ● ● ● ●

## Kiinnostuksen kohteet

- Elektroniikka ja tietokoneet

Tehokas asiakaspalvelija 10 vuoden kokemuksella vakuutusallalla sekä yksityis- että yritysasiakkaille. Olen taitava, tehokas kuuntelija ja selkeä kommunikoiija, joka keskittyy ongelmien ratkaisuun ja asiakkaiden kysymyksiin vastaamiseen nopeasti. Loistavien organisaatiotaitojen ansiosta voin tarjota laadukasta asiakaspalvelua, ja pyrin erittäin vahvasti yhtenäisyyteen varmistaakseni sekä asiakkaan että yrityksen luottamuksellisuuden ja turvallisuuden. Kaikki vakuutusalan sertifikaattini ovat ajan tasalla. Olen pätevä tiimipelaaja, joka inspiroi ja saa inspiraatiota tiimistä.

## Työkokemus

### Asiakaspalvelun tiiminvetäjä

heinä 2016 - Nykyhetki

Vakuutusyhtiö Fennia, Helsinki

Vastuussa 15 henkilön vakuutusneuvojan tiimin päivittäisestä toiminnasta vakuutusyhtiön yritys- ja yksityisasiakkaita palvellessa.

Vastuualueita:

- Vakavien reklamaatioiden ratkaisu ja vaativien asioiden kanssa keskustelu
- Asiakasneuvojen lähtevien ja tulevien puheluiden seuranta
- Suljettuihin ja ratkaisemattomiin tiketteihin liittyvien tavoitteiden tukeminen
- Ratkaisemattomien pyyntöjen 24 tunnin vasteajan varmistaminen
- Ratkaisemattomien pyyntöjen ja asiakasvalitusten puhelutallenteiden kuunteleminen
- Ongelmien ymmärtäminen ja ratkaisu tiimin jäsenten kanssa
- Laaja yhteistyö sisäisten osakkeenhaltijoiden kanssa ongelmien tehokkaaksi ratkaisemiseksi
- Tiimin asianmukaisen koulutuksen varmistaminen
- Laitteiston ylläpidon ja kunnon varmistaminen
- Tiimin jäsenten motivointi, rohkaisu ja tukeminen
- Työhön perehdyttäminen
- Päivittäinen, viikottainen ja kuukausittainen raportointi ylimmälle johdolle
- Säännöllinen osallistuminen johdon palavereihin
- Tiimin vuorosunnittelu, sairaslomien ja poissaolojen hallinta

### Asiakasneuvoja

loka 2010 - heinä 2016

Vakuutusyhtiö Fennia, Helsinki

Osa palveluneuvojen tiimiä vakuutusyhtiössä.

Vastuualueina

- Vakuutuspyyntöihin liittyviin puheluihin vastaaminen
- Asiakkaiden ohjaaminen korvausprosesseissa
- Asiakkaiden auttaminen verkossa tapahtuvissa prosesseissa
- Puheluiden kirjaaminen sisäiseen järjestelmään
- Pyyntöjen välittäminen muille osastoille tarvittaessa
- Siirrettyjen pyyntöjen käsittely
- Palautepuheluiden käsittely
- Palautteenanto johdolle ratkaisemattomista pyynnöistä
- Asiakkaiden henkilö- ja pankkitietojen päivittäminen
- Vanhentuneiden käytäntöjen seuranta
- Sisäisten hakemusten tekeminen käytänteiden käyttöönottamiseksi
- Paperityöt ja sähköinen arkistointi
- Säännöllinen koulutuksissa käyminen taitojen parantamiseksi

### Asiakaspalvelija

maalis 2008 - syys 2010

If vahinkovakuutus, Espoo

Minut otettiin aluksi harjoittelijaksi, mutta kuuden kuukauden jälkeen sain asiakaspalvelijan työn yritysasiakkaiden vakuutuspalvelussa.

Vastuualueita

- Tulevien ja lähtevien puheluiden käsittely
- Puheluiden kirjaaminen sisäiseen järjestelmään
- Asiakkaiden tietojen vahvistaminen vakuutuspapereissa
- Alkuperäisten vakuutuslaskujen hankkiminen
- Asiakkaiden yritys- ja pankkitietojen päivittäminen
- Pyyntöjen välittäminen tiiminvetäjälle

- Paperityöt ja sähköinen arkistointi

---

## Saavutukset

Aurinkoinen asiakaspalvelija -palkinto vuonna 2002 ja 2004

---

## Koulutus ja pätevyudet

**Kauppätieteiden kandidaatti + maisteri** elo 2003 - touko 2008  
Aalto-yliopisto, Espoo

**Ylioppilastutkinto** elo 1999 - touko 2002  
Ressun lukio, Helsinki

---

## Suosittelijat

**Jaakko Herranen, osastonjohtaja** Vakuutusyhtiö Fennia  
pyydettyessä

**Saila Kivinen, tiiminvetäjä** Vakuutusyhtiö Fennia  
pyydettyessä

**Jannika Stärling** If vahinkovakuutus  
pyydettyessä