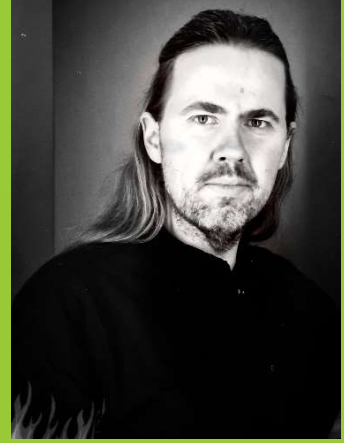


# CURRICULUM VITAE



Hans Martin Vikman

Osoite: Peltoraitti 4 C 24, 68600 Pietarsaari

Puh.: 044 55 66 997

E-mail: vikman.hans@gmail.com

## KOULUTUS

- ✓ Koulutettu kokemusasiantuntija, PSPY Ry:n Ääni kokemusasiantuntijuudelle hanke, 29.8.2020 – 1.6.2021
- ✓ Finnair Customer Care Centerin globaali perusvalmennus 31.5.2010 - 21.6.2010, 112 tuntia
- ✓ Toimistotyöntekijöiden jatko ja täydennyskoulutus, 08/2007-12/2007
- ✓ Sosiaalialan perustutkinto/Sosionomi 09/2005-12/2006, keskeytetty, Kokkolan AMK
- ✓ Liiketalouden perustutkinto, tietohallinnon merkonomi, 1998-2001, 120 ov, Gamlakarleby Handelsläroverk
- ✓ Luottamusmieskoulutuksia, Pam ja Pro liittojen luottamusmiesten perus- sekä jatkokoulutukset.

## TYÖKOKEMUS

- ✓ Oy Snellman Ab, kuluttajapalvelun ammattilainen, 27.6.2022 – jatkuu toistaiseksi
- ✓ KELA, palveluasiantuntija, 21.6.2021 – 26.6.2022
  - Asiakaspalvelu palvelupisteellä ja puhelinpalvelussa.
- ✓ Osuuskauppa KPO, 22.07.2013 – 16.6.2021, Prisma Pietarsaari:
  - S-Pankki palveluneuvojan tehtävät.
  - Asiakaspalvelu ja tukitehtävät infossa sekä myyjän tehtävät kassalla.
  - Viihteen ja kodinelektroniikan osaston myyjän tehtävät.
  - Mobiilitukihenkilö, ns. digikummi, kesällä 2020, henkilökunnan tukeminen eri kanavissa S-Ryhmän mobiiliohjelmien käyttöönotossa ja käyttämisessä.
- ✓ GoExcellent Finland North Oy, palveluneuvoja 01.10.2010 – 31.7.2013
  - Asiakaspalvelu- ja myyntityö Finnair Customer Care Centerissä, puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi hoidin ns. Customer Relations tehtäviä, eli asiakasreklamaatioita.
- ✓ Manpower Oy:n kautta palveluneuvojan tehtävissä GoExcellent Finland North Oy:ssä 31.5.2010 – 30.9.2010
- ✓ Osuuskauppa KPO, konttorityöntekijä, asiakasomistajapalvelija ja s-pankkityöt 02.01.2008 – 28.5.2010
  - Asiakasomistajapalvelut sekä S-Pankki palveluiden asiakaspalvelu ja myyntityö.
- ✓ Oy NCH-Suomi Ab / Rockfort, piiri-/myyntiedustaja 01.08.2006 – 12.12.2006
- ✓ Keski-Pohjanmaan Keskussairaala, potilaskuljetus 01.06.2004 – 31.07.2005
- ✓ Oy Gu-Mo Ab, myyjä/konttoritoimihenkilö 23.07.2001 – 11.07.2003
  - Kotisivujen ja yrityksen tuotekuvaston suunnittelu ja ylläpito, käännöstyöt englannista suomeksi ja ruotsiksi, myyntitehtävät ja varaston ylläpito.

## KIELITAITO

Nykyinen äidinkieli: Suomi, käytän päivittäin, erinomainen

Ruotsi, koulusivistyskieli, käytän päivittäin, erinomainen

Englanti, käytän päivittäin, erinomainen

## HARRASTUKSET

Luottamustehtävät, matkustaminen, ruoanlaitto, valokuvaus, tietokoneet ja muu viihde-elektroniikka, kirjallisuus, luovat työt (soittaminen, piirtäminen, maalaaminen, kirjoittaminen), lautapelaaminen ja lautapelisuunnittelu, liikunta,

## LUOTTAMUSTEHTÄVÄT SEKÄ VAPAAEHTOIS- JA JÄRJESTÖTYÖ

- ✓ Pietarsaaren Suomenkielisten Demareiden johtokunnassa 2019 alkaen
- ✓ Taloyhtiön hallituksessa 2019 alkaen
- ✓ Kuntavaaleissa 2017 varajäseneksi sekä luottamushenkilöksi Pietarsaaren kaupungin sivistyslautakuntaan ja sen suomenkieliseen jaostoon
- ✓ Luottamusmiehenä, Osuuskauppa KPO:ssa, 2016-2018
- ✓ Luottamusmiehenä GoExcellent Finland North Oy:ssä, 2012-2013
- ✓ Pelastakaa Lapset Ry:n leiri/ryhmän ohjaajana 2005-2006

## ERIKOISOSAAMINEN

- ✓ Erityisen vahva empaattisuus
- ✓ Hyvä matemaattinen ja looginen ajattelu
- ✓ Hyvät hermot pitkäjänteiseen ohjaukseen ja asiakaspalveluun
- ✓ Ystävällinen puhelinääni
- ✓ Palkittu vuonna 2012 asiakaspalvelun taitajana Finnairin toimesta, hyvästä ja kokonaisvaltaisesta asiakaspalvelusta ja asiakaspalvelun laadun ylläpitämisestä.
- ✓ Säännöllisten koulutusten kautta ylläpidetty S-Pankin asiakaspalveluneuvojan osaaminen
- ✓ Yleisosaaminen kodinelektronikasta erikoismyyjänä sekä myyntiedustajan perehdytyskoulutus.
- ✓ Tietokoneiden sekä mobiililaitteiden huolto ja kunnossapito
- ✓ Mielenkiinto ja kyky oppia uusia tietokoneohjelmia helposti

## TIETOTEKNIikkaOSAAMINEN

- ✓ Kodintekniikan myyjän tehtävään liittyvä tietotekniikkaosaaminen
- ✓ Ortec WS työvuorosuunnittelujärjestelmä
- ✓ S-Ryhmän käyttämät eri mobiiliohjelmat
- ✓ S-Ryhmän BOA asiakashallintajärjestelmä
- ✓ Veikkaus-myyjän peruskoulutus
- ✓ Amadeus-pohjainen Finnair Reservation System (AyRes) varausjärjestelmä
- ✓ Microsoft Office toimisto-ohjelmat
- ✓ Nova-taloushallinnon ohjelmiston perusteet
- ✓ Adobe Photoshop, Corel Draw, Paint Shop Pro ym. Kuvankäsittelyohjelmat
- ✓ Kelan käyttämät järjestelmät

## VARUSMIESPALVELUS

Suoritettu siviilipalveluksena, yhteensä 395 päivää.

## SUOSITTELIJAT

<b>Eveliina Kallio</b>	<b>Katariina Boström</b>	<b>Eivor Lindvall</b>
Esihenkilö	Palvelupäällikkö, esihenkilö	Esihenkilö GoExcellentillä
Pohjanmaan palveluryhmä	Prisma Pietarsaari	System advisor
KELA	Osuuskauppa KPO	Abilita Oy
<b>040 7246835</b>	<b>050 3567656</b>	<b>044 7847241</b>

## MINUSTA SANOTTUA

” Mikäli teillä on tapana valita vuoden työntekijä, niin se olisi mielestäni Hans! Aivan ihana asiakaspalvelija, aina yhtä ystävällinen ja avulias” – Kirjallinen asiakaspalaute, 23.12.2020

” Sinä teet tästä paikasta paremman” Asiakkaan kiitos