

# CV

---

Hélène Karlsson, Soldatvägen 7, 18653 Vallentuna  
08-51012339, 076-2257540, helene.karlsson@proficon.se

## MÅL

Att i arbetet som förändringskonsult åt företag få till stånd lyckade förändringar, dvs förändringar som är önskvärda, mervärdesskapande och bestående. Målet är förändringar som är bra både för företaget, för kunderna och för medarbetarna.

## PROFIL

Verksamhetsförbättring är min stora drivkraft och min största styrka är att identifiera förändringsbehov, genomföra dessa och entusiasmera medarbetare under gång. Det har varit drivkraften i allt jag gjort sedan åttiotalet, inom telefonförsäljning, kundtjänst, reklamationshantering och ekonomistyrning.

Jag är van att jobba både strategiskt och operativt.

Den strategiska erfarenheten, att se till helheten och välja riktning, fick jag under min tid som reklamationsschef då verksamheten måste struktureras om för att bli mer effektiv och anpassas till nya marknadsförutsättningar.

Operativt är jag bra på att planera, organisera och följa upp verksamhet. Jag är en uppskattad ledare, både under min tid som säljcoach och som reklamationsschef fick jag höga ratings av medarbetare. Det har lett till att jag kunnat genomdriva olika förändringsprojekt med framgång.

Som reklamationsschef fick jag stor erfarenhet av rationaliseringar och nerdragningar av verksamhet. Framgångsfaktorn här var en strukturerad modell för förändring och kommunikation, för att säkerställa att all personal fortsatte att driva verksamheten trots att man visste att man själv eller kamraten inte skulle ha jobbet kvar.

Jag har god kunskap inom kundservice och försäljning med en mycket stark bas inom ekonomi och ekonomistyrning. Ingen verksamhet klarar sig utan sina kunder, det man presterar måste skapa värde för kunderna om det ska skapa värde i ens egen verksamhet. För att skapa värde krävs en organisation och medarbetare som är välfungerande.



## YRKESERFARENHET

### PROFICON

Jan 2010 -

### OBEROENDE KONSULT

- Verksamhetsförbättring inom främst kundservice- och reklimationsprocesserna:
  - Hitta förbättringspotential
  - Ta fram handlingsplan och acceptansplan
  - Engagera och utveckla medarbetare
  - Kundbemötande
  - Bemanningsplanering
- Individ och grupputveckling mha coaching, Extended DISC och Vivera OPP

# CV

---

## **POSTEN LOGISTIK AB REKLAMATIONSCHEF**

Okt 2007–Jan 2010

Ansvarig för reklamationshantering inom Posten Logistik.

- Uppdraget var att effektivisera och utveckla enheten genom att centralisera och rationalisera
  - Projektledning för flytt av verksamhet och arbetsuppgifter
  - Avveckling av ca 40 personer
  - Effektivisering av rutiner
  - Förbättring av kundnöjdheten
- Bemanningsplanering
- Målsättning och uppföljning av verksamhet

## **POSTEN LOGISTIK AB SAMORDNINGSCHEF INOM KUNDTJÄNST**

Jan 2007–Dec 2007

Kundservicechefens högra hand.

- I samband med en omorganisation, dela upp arbetsuppgifter och klargöra gränssnitt mellan olika enheter
  - Ta fram arbetsprocess och rutiner
  - Ta fram och införa en tuffare styrning av enheterna
  - Verksamhetsutveckling och kompetensutveckling
- Samordning mellan kundtjänst, telefonförsäljning och reklamationer och övriga bolaget
- Personalansvar för fyra verksamhetsutvecklare

## **POSTEN**

Maj 2003–Dec 2006

## **TEAMCHEF OCH SÄLJCOACH**

- Målsätta, leda och följa upp telefonsäljarna, 12 personer ( budget 80 MSEK)
- Coacha säljare
- Utveckla enheten från ordermottagare till säljare

## **POSTEN / TEAM BROMMA**

Jan 2001–Aug 2002

## **FÖRSÄLJNINGSCHEF**

- Säljledning av ca 12 personer, med en intäktsbudget på ca 700 MSEK.
- Budgetera och genomföra säljstrategin
- Målsätta, leda och följa upp teamet inkl. coaching av säljare och assistenter
- Sätta rutiner för offentlig upphandling
- Kravställning på CRMsystemet och på implementeringen av SAP

## **POSTEN**

Maj 2000–Dec 2000

## **STORKUNDSSÄLJARE**

- Ansvarig för utveckling av några av de största kontona (Key Accounts) t.ex. Electrolux, Radiotjänst i Kiruna, Birka Energi och SSAB
- Komplex tjänsteförsäljning av kundunika lösningar inom kundernas administrativa och marknadskommunikativa processer
- Bygga och underhålla kundrelationer.

## **POSTEN**

Jan 1997–Jun 2000

## **AFFÄRSCONTROLLER**

- Definition och implementering av nya administrativa rutiner och uppföljning av ny organisation Kundsegment Storföretag
- Uppföljning och rapportering av verksamhetens utveckling till segmentsdirektören
- Budgetering och prognostisering av intäkterna
- Kostnadsuppföljning

# CV

---

## POSTGIROT

Maj 1990–Dec 1996

## CONTROLLER

- Uppföljning av resultat/budget
- Kundkalkyler & analyser
- Ekonomisk rapportering
- Internkravställare på affärskalkylen
- Utbildning av säljare och assistenter inom affärskalkylen
- Resultatet blev ett nytt sätt att jobba på för säljarna där kundkalkylen låg till grund för affärerna.

## TRELLEX SERVICE I STOCKHOLM AB

Okt 1988–Apr 1990

## EKONOMIANSVARIG

för ett dotterbolag inom Trelleborg koncernen, företaget hade en omsättning på 20 MSEK och 8 anställda

- Löpande bokföring, löneutbetalning, skatteutbetalning, likviditetsplanering etc
- Uppföljning och rapportering till VD samt till moderbolaget Trelleborg AB
- Upprättande av bokslut
- Framtagande och införande av nytt ekonomisystem, ny kodstruktur (artikel, konto, kunddata), nya rutiner och en enhetlig uppföljningsstruktur för moderbolaget.

## UTBILDNING & KURSER

- Civilekonom: Internationell ekonomutbildning med fransk inriktning (1988), Uppsala Universitet
- Studentexamen / Baccalaureat, mots 3 årig ekonomisk linje (1983), Frankrike
- Certifierad coach enligt International Coaching Community (ICC) - 2010
- Coachning; DISC och NLP – neurolingvistisk programmering
- Ledarutvecklingsprogram
- Excel och Access kurser
- Säljkurser; bl.a. SPIN
- MS office – god användarnivå
- SAP – god användarnivå

## SPRÅK

- Svenska Modersmål
- Franska Andra modersmål
- Engelska Goda kunskaper både i tal och skrift

## FRITIDSINTRESSEN

Min fritid ägnas åt familjen, min trädgård och matlagning i glada vänners lag. Jag är logistikern hemma som möjliggör övriga familjens musicerande, vilket ger mig många härliga musikupplevelser.