



# Sanna Rantanen

Asiakaspalvelupäällikkö

Tuloshakuinen asiakaspalvelupäällikkö, jolla on yli 10 vuoden kokemus kuluttaja- ja B2B-asiakaspalvelun johtamisesta. Erityisosaaminen asiakaskokemuksen kehittämisessä, tiimin valmentamisessa ja palveluprosessien tehostamisessa digitaalisia kanavia hyödyntäen. Vahva näyttö asiakastytyväisyyden parantamisessa mitattavilla tuloksilla.

## KOULUTUS

Sep 2010 – May 2014

Tradenomi (AMK), pääaine Liiketalous, myynti ja asiakkuudenhallinta, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Helsinki

Erikoistuminen asiakkuudenhallintaan ja palveluliiketoimintaan. Opinnäytetyö käsitteli asiakasuskollisuuden rakentamista digitaalisessa palveluympäristössä.

## TAIDOT

Asiakaspalvelun johtaminen • NPS ja asiakastytyväisyysmittarit • Salesforce Service Cloud • Zendesk • Omnichannel-palvelumallit  
• Henkilöstön valmennus • Prosessien kehittäminen • Reklamaatiokäsittely • CRM-järjestelmät • Kriisiviestintä

## SERTIFIKAATIT

Mar 2022 – Mar 2025

Customer Experience Management Professional (CCXP), Customer Experience Professionals Association

## KIELET

Suomi (äidinkieli) • Englanti (sujuva) • Ruotsi (toimiva)

## SUOSITUKSET

Markus Virtanen, Head of Customer Operations, Wolt

Helsinki, Suomi

sanna.rantanen@gmail.com

+358 44 567 8901

linkedin.com/in/sannarantanen

## KOKEMUS

Feb 2021 – Nykyhetki

Asiakaspalvelupäällikkö, Wolt, Helsinki

Johdan Suomen asiakaspalvelutoimintaa nopeasti kasvavassa ruokalahettipalvelussa, vastuullani koko asiakaspolon kehittäminen ja tiimin johtaminen.

- Kasvanut tiimi **12:sta 34 asiakaspalvelun ammattilaiseen** kahden vuoden aikana, säilyttäen korkean palvelutason kasvusta huolimatta
- Paransin NPS-pisteitä **42:sta 71:een** ottamalla käyttöön proaktiivisen asiakasviestinnän tilausten viivästyessä
- Rakensin omnichannel-tukimallin (chat, sähköposti, puhelin, sosiaalinen media), joka lyhensi keskimääräisen vasteajan **8 tunnista 47 minuuttiin**
- Kehitin reklamaatioprosessin, joka vähensi toistuvien valitusten määrää **55 %:lla**

May 2017 – Jan 2021

Asiakaspalvelun tiimiesimies, Finnair, Helsinki

Vastasin 18 asiakaspalveluneuvojan tiimistä, joka hoiti lentovarauksia, reklamaatioita ja kanta-asiakaspalvelua puhelimitse ja digitaalisesti.

- Tiimini asiakastytyväisyysindeksi oli konsistentisti **top 3 / 12 tiimistä** koko kolmen vuoden ajan
- Vähensin henkilöstön vaihtuvuutta **38 %:lla** kehittämällä perehdytysprosessin ja urapolkumallin
- Koulutin tiimin käyttämään Salesforce Service Cloud -järjestelmää COVID-19-pandemian aikana, mikä mahdollisti siirtymisen etätöihin **alle 72 tunnissa**
- Hoidin yhteydenpidon avainasiakkaisiin ja matkatoimistoihin kriisitilanteissa

Aug 2014 – Apr 2017

Asiakaspalveluneuvoja, Kesko, Helsinki

Toimin K-Plussa-kanta-asiakaspalvelun nevojana ja myöhemmin senior-neuvojana, erikoistuen haastavien asiakastilanteiden ratkaisuun.

- Ratkaisin **yli 200 asiakaskontaktia** viikossa puhelimitse, sähköpostitse ja chatissa
- Minut valittiin **kuukauden asiakaspalvelija** neljä kertaa kahden vuoden aikana
- Koulutin **5 uutta neuvoojaa** asiakaspalvelujärjestelmien käyttöön ja palveluprotokollin