Tanja Lynge Nielsen

Personlig information:

Esthersvej, 20 a, st. th.
2900 Hellerup

20789799

tanjalyngenielsen@yahoo.dk

www.linkedin.com/intanja-gisela-lynge-nielsen/9717815

FAGLIGE KOMPETENCER:

RECEPTION

KUNDESERVICE

HR-KOORDINATOR

SEKRETÆR

PERSONLIGE KOMPETENCER:

TILLIDSVÆKKENDE, IMØDEKOMMENDE OG EMPATISK, god til at spejle modparten, går op i andres menneskers værdier, skabe vedholdende relationer

ÅBEN, LIVSGLAD, UDAFVENDT, god til at kommunikere med et godt humør

TEAMPLAYER, tilbageholder ikke informationer for egen vindings skyld, kender mine styrker til at nå et sat mål

OMSTILLINGSPARAT, kan hurtigt omstille mig til nye arbejdsopgaver og arbejdsgange

KURSER:

2020 Salgspsykologi og grundlæggende salg, HELPAHEAD og KEA – Københavns Erhvervsakademi
2014 Kommunikation og Samarbejde, Nykredit
2013 Gennemslagskraft og Indlevelse, Nykredit
2012 Den vanskelige kunde samtale, Nykredit
2011 Nyt koncept for "udviklingssamtaler", Nykredit
2010 Overblik og Personlig Planlægning, Nykredit
2008 Personlig Lean: Fokus på dig, Nykredit
2001 3 dags kursus i salgsteknik, Norsoft
19955 - 1997 Elev hos PFA Pension

- **Grundkursus i Almen Forsikringskendskab**
- **Bestået adgangsprøve til forsikringsakademiet**
- **Forsikringsjura på forsikringsakademiet**

Pålidelig, pligtopfyldende medarbejder der leverer resultater af høj kvalitet med kunden i fokus

Jeg brænder for at levere sublim kundeservice det har være den **røde tråd** i hele mit arbejdsliv, i arbejdsroller, som bla. kursuskoordinator, HR- koordinator, receptionist. Jeg gør meget ud at møde det menneske der står foran mig med åbenhed og empati for at skabe tillid og løse den givne opgave på den mest professionelle måde.

Erhvervserfaring

Receptionist - Guldsmeden 66, København

september 2016 - august 2020

- Check ind og check ud af hotellets gæster
- Daglig kontakt til rengøringsholdet med rengøringslister og opdatering af fejl og mangler
- Alene fulde ansvar for reception og morgenmad samtidig i perioder
- Telefoniske opkald omkring booking af værelser/konferencelokaler, fra firma, stat og privat gæster
- Rundvisning på hotellet for nye gæster
- Daglig navigering i forskellige bookingsider
- Konflikthåndtering af gæster

Resultater: *skabt rigtige god tillidsskabende relationer til stamgæster og nye gæster. Opnået ekstrem selvstændighed med ansvar alene for hele hotellet.*

Værtinde - Guldsmeden Babette, København

december 2014 - august 2016

- Værtinde for hotellets gæster, afholdelse af events, samt afløser i receptionen

Kursus- og HR-hotline koordinator - Nykredit A/S, København

september 2005 - april 2014

- Administration og koordinering af omfattende komplekse uddannelsesprogrammer
- Koordinering, planlægning og logistik ift. kursusudbydere og lokaler
- Udarbejdelse af forretningsgange og manualer, samt procesoptimering
- Besvaret/formidlet fra medarbejdere og ledere vedr.: Forsikringer, krisehjælp, timebank, nyansættelser, fratrædelser, lønninger, jobspor, fleksible lønpakker, gaveregulativer, hotel/fly aftaler, fysisk/psykisk arbejdsmiljø, udviklingssamtaler, mv.
- Hjulpet medarbejdere med navigering på intranettet på leder- og medarbejderportalen

Resultater: *opnået omhyggelig struktureret arbejdsgang på kursusadministrationen, samtidig med at være en del af integrationen af nyt HR -system (people system) i forbindelse med ny HR-Hotline funktion fra starten med stor succes, samt udarbejdet manualer til effektive arbejdsgange for HR-hotline.*

Kursus sekretær - Accelerate A/S, København

november 2004 - august 2005

- Oprettelse af kunder og kursister (PC- kørekort)
- Udsende kursus beviser, kursus materiale, og kursuspakker

Marketingassistent - Hyperion A/S, København

august 2002 - oktober 2003

- Koordinering af marketings kampagner, seminarer
- Oprettelse af kunder og kursister, udarbejdelse af kursusplaner
- Dialog med kunder, kursister og konferencecentre
- Udsende kursus beviser, kursus materiale, og kursuspakke
- Løbende rapportering til ledelsen
- Arrangere kunde events, samt interne events
- Diverse ad hoc-opgaver ex. ansvarlig for styring af processen ved flytning til nyt domicil

SPROG:

Dansk/ Modersmål
Engelsk/ Flydende
Svensk/ Flydende
Tysk/ Kyndig

IT:

Rutineret bruger:

- **PMS Booking – Picasso**
- **People System**
- **MS Office**
- **Outlook**
- **Notes**
- **Kursus system: Learning Management, People system**

REFERENCER:

Kan etableres

Executive Assistant - SCIO Landsteinar A/S, Ordrup

september 2000 - juli 2002

- Udførte fortrolige projektopgaver for den administrerende direktør, 3 salgschefer samt 7 Key account managers.
- Udarbejdelse, koordinering af marketings kampagner/seminarer, vedligeholdelse af kundedatabase, (udlånt til den amerikanske ambassade i 1 mdr.)
- Oversættelsesopgaver dansk/engelsk samt referent ved leder møder
- Backup i receptionen
- Arrangere kunde events samt interne events
- Sekretæropgaver: koordinering af møder, kalender, bestilling af rejser/hotel etc. koordinator af ny etage, mht. byggeleder etc.

Øvrige ansættelser før 2000:

Kontorassistent - Bubandt A/S, Ordrup
Kontorassistent - PFA Pension, København
Elev - PFA Pension, København
Vikar - PFA Skade, København
Servitrice - Blovstrød Kro, Allerød
Piccoline – Advokat Jon Palle Buhl
Au pair - San Francisco

Uddannelse

august 1986 - august 1989

Samfundssproglig student - Holte Gymnasium