



# NIINA N. NÄPPÄRÄ



Olen asiakaspalvelualan ammattilainen, jolla on tuore liiketalouden tradenomin tutkinto. Opinnäytetyössäni tarkastelin messuosaston vaikuttavuutta yrityksen markkinointiin.

Tuore työkokemukseni saksan kielellä ja vaihto-opiskeluni Sveitsissä vahvistivat jo ennestään erinomaista kielitaitoani. Tulen hyvin toimeen kansainvälisessä ja monikulttuurisessa ympäristössä.

## KIELI- JA SOMETAITOINEN ASIAKASPALVELUALAN AMMATTILAINEN

### KOULUTUS

**Liiketalouden tradenomi | 2017–2021**

**Oulun seudun ammattikorkeakoulu**

Suuntautumisvaihtoehto: markkinointi

Lopputyö: "Messuosaston vaikutus yrityksen markkinoinnin vaikuttavuuteen, arvosana 5/5"

**International Baccalaureate | 2013–2015**

**Oulun Lyseon lukio, IB-linja**

### TYÖKOKEMUS

**Asiakaspalveluassistentti | Toimisto X | 5-10/2020**

Hoidin yrityksen asiakaspalvelua puhelimitse saksaksi. Sain positiivista palautetta niin asiakkailta kuin yrityksen johdoltakin. Omaksuin yrityksen asiakaspalveluprosessin nopeasti.

**Ravintolatyöntekijä | Hampurilaisketju Y | 2015–2017**

Toimin koko opiskeluaikani osa-aikaisena ravintolatyöntekijänä. Kiinnitin huomiota asiakaspalveluun ja minut valittiin kaksi kertaa yksikön sisäisessä kilpailussa parhaaksi asiakaspalvelijaksi.

**Kesätyöntekijä | Matkatoimisto Z | Kesät 2011–2014**

Olin useana kesänä matkailualan tehtävissä. Hoidin asiakaspalvelua ja vastin yleisestä matkailuneuvonnasta. Hyvä asiakaspalveluasenteeni ja kielitaitoni sai kiitosta.

### MUU KOKEMUS

**Äitiys- ja hoitovapaalla 2018-2019**

Hoitovapaa kehitti mm. muutoksensietokykyä, priorisointitaitoja sekä stressinsietokykyä.

### SUOSITTELIJA:

Toimistopäällikkö T. Toimisto, p. 055 555 5555



niina.n.nappara  
@mallikas.fi



+358 123 45 67



linkedin.com/in/  
niinanappara



@napparaniina

**Blogi:** napparaniina.blogspot.com

## KIELITAITO JA IT-OSAAMINEN

### Saksa ja englantti

Suullinen ja kirjallinen erinomainen

### Ruotsi

Suullinen hyvä, kirjallinen tyydyttävä

### Twitter, LinkedIn ja Blogspot

aktiivikäytössä

Photoshop, Office