

Contactgegevens

Uw contactpersoon	Jerry Jensen / Afraa Tahri
Telefoon	036-3030947

Kandidaat

Naam	Y-B
Woonplaats	Houten
Uren beschikbaar	32-40 (Bespreekbaar)
Beschikbaar per	Bespreekbaar
Salaris indicatie	€7000
Werk- en denkniveau	HBO
Wijze van vervoer	Auto
Ervaring in	Customer support, Management, Operations, Development, management

Profielomschrijving

Via deze weg willen wij jullie graag voorstellen aan Y-B. Zij is een energieke en spontane vrouw met kennis op het gebied van software en met name op het organisatorisch niveau alsmede de aansturing hiervan. Y-B is een harde werkster en draagt actief bij aan het groeien van het team en het bedrijf als geheel. Inmiddels is zij toe aan de 'next level' aangezien ze er voor heeft gezorgd dat er bij de huidige werkgever weer een positieve flow is en de juiste poppetjes op de juiste plek staan. Ze staat open voor nieuwe uitdagingen en is klaar om haar talenten verder te ontwikkelen.

Y-B heeft een opgewekte persoonlijkheid en is zeer flexibel. Haar analytische vermogen stelt haar in staat om complexe problemen effectief aan te pakken. Bovendien is ze een uitstekende communicator en luisteraar.

Wat Y-B echt onderscheidt, is haar loyaliteit en spontaniteit. Ze is organisatorisch sterk en kan teams effectief aansturen. Tegelijkertijd is ze een waardevolle teamspeler die gemakkelijk kan samenwerken met anderen. Ze is leergierig en bereid om continu nieuwe kennis op te doen. Y-B begrijpt de waarde van luisteren en heeft een groot vermogen om anderen te motiveren. Ze is een echte teambuilder en haar flexibiliteit stelt haar in staat om zich aan te passen aan verschillende werkomstandigheden. Ze is zeker geen 9-5 type en heeft geduld voor het bereiken van de gewenste resultaten.



Werkervaring

XXX- Softwareleverancier

CLUSTER MANAGER CUSTOMER SUPPORT EN TECHNISCH BEHEER SEPT 2023 – HEDEN
MANAGER RESEARCH AND DEVELOPMENT SEPT 2022 – SEPT 2023
MANAGER BEDRIJFSVOERING EN CUSTOMER SUPPORT SEPT 2020 – SEPT 2022

Als Cluster Manager Customer Support en Technisch Beheer ben ik, naast de CS en TB teams (35FTE), ook verantwoordelijk voor leveranciers-, contract- en partner management binnen het bedrijf.

Na een aantal succesvolle projecten waaronder het neerzetten van een compleet nieuwe infrastructuur en het verbeteren van de gehele service keten, ben ik in september 2023 gevraagd om dit ook bij een zusterbedrijf op te pakken. Een nieuwe, future proof infrastructuur die voldoet aan de laatste eisen als het gaat om security in combinatie met het verhogen van de klanttevredenheid en vakinhoudelijke kennis. En dit alles bij voorkeur met een sluitende businesscase waarbij de investeringen zich binnen 2 jaar terugbetalen.

Door het inzichtelijk maken van de werkzaamheden, structuur aan te brengen en verantwoordelijkheden en KPI's helder, inzichtelijk en meetbaar te maken ontstaat er snel een gestroomlijnde, koste efficiënte, afdeling.

XXX- Logistieke dienstverlener

MANAGER SALES SUPPORT MANAGER CUSTOMER CARE / VERKOOP BINNENDIENST
SEPT 2018 – AUG 2020

In september 2018 ben ik begonnen als Manager Customer Care met als voornaamste opdracht om de 3 gedecentraliseerde afdelingen klantenservice te centraliseren naar het hoofdkantoor. Naast het hele recruitment proces, het inwerken van de nieuwe medewerkers, het inrichten van de werkplekken en het implementeren van de tooling (digitale telefooncentrale en CRM-pakket), ben ik in de eerste 3 maanden druk bezig geweest om de verwachtingen van zowel de directie als de klanten in kaart te brengen.

Als manager Sales Support (va. 1 juli 2019) rapporteer ik aan de verkoop directeur en ben ik eind verantwoordelijk voor twee afdelingen: de klantenservice en account support. Op de klantenservice is het contact voornamelijk met de individuele vestigingen en bij account support lopen de contacten altijd via de hoofdkantoren. Beide afdelingen hebben een compleet ander profiel medewerkers en vereisen een andere aanpak, sturing en werkwijze.

Naast de dagelijkse aansturing van de teamleads, is het in kaart brengen / beschrijven en optimaliseren van processen een belangrijk onderdeel van mijn functie. Daarnaast ben ik lid van diverse projectteams en probeer ik het denken in 'hokjes' en de mindset 'als mijn afdeling zijn doelstellingen maar haalt' om te buigen naar een integrale aanpak waarbij de klant door de hele keten centraal staat. Ik ben een people manager die geen uitdaging uit de weg gaat en de klant altijd centraal stelt, maar het belang van het bedrijf nooit uit het oog verliest.



www.wviprofessionals.nl
www.wviuitzendbureau.nl
www.wijsolliciterenvoorjou.nl

XXX- leverancier van informatie- en communicatiediensten

CUSTOMER CARE MANAGER
JAN 2017 – SEPT 2018

XXX-Televisiezender

CUSTOMER CARE/ESCALATIE MANAGER
DEC 2014 – JAN 2017

MOBILITY MANAGER

DIVERSE FUNCTIES
2007– DEC 2014

ZELFSTANDIG ONDERNEMER

DIVERSE PROJECTEN
2008 – 2014

Volledige CV op aanvraag

Opleidingen

- Groen van Prinsterer Lyceum
- Bedrijfskundige informatica (niet afgerond)
- Lean Six Sigma Green Belt
- Management Development Program TSS
- Top Leadership Program TSS

i.v.m. de nieuwe privacywet (AVG) verzoeken wij u om na afwijzing het CV te vernietigen en de kandidaat niet te benaderen.

Op dit document zijn onze algemene voorwaarden van toepassing.



www.wviprofessionals.nl
www.wviuitzendbureau.nl
www.wijsolliciterenvoorjou.nl