# Curriculum Vitae

## ***Naam***

### Personalia

*Naam:*  \*\*\*\*

*Voornamen:*  \*\*\*\*\* \*\*\*\*

*Roepnaam:*  \*\*\*\*

*Adres:*  \*\*\*\*\*\*\*\*\* \*\*\*

*Postcode:*  \*\*\*\* \*\*

*Woonplaats:*  \*\*\*\*\*

*Telefoonnummers:*

*E-mail:* \*\*\*\*@\*\*\*\*\*com

*Geboortedatum:*  \*\*-\*\*-\*\*\*\*

*Geboorteplaats:*

*Rijbewijs:*  \* Behaald in \*\*\*\*

*Hobby’s:*

### Opleidingen

* *2009*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

* *2008*
* *2004-2005*
* *2000-2001:*

HEAO CE te Sittard.

Geen diploma behaald.

Toegelaten via een 21+ toelatingsexamen.

* *1995-1996:*

MBO Bouwkunde

Geen diploma behaald.

* *1991-1995:*

Mavo

Diploma behaald.

Examenvakken: Nederlands, Engels, Duits, Wiskunde, Scheikunde en Natuurkunde.

### Werkervaring

* *Augustus 2010 – Maart 2012:*

***Interim Teamleider \*\*\*\*\*\*\*\****

Teamleiders.nu is dé specialist in detachering van professionele managers voor administratieve en klantcontactafdelingen. Teamleiders.nu heeft ervaren teamleiders/managers in dienst en voorziet in tijdelijke invulling op managementniveau.

*Via Teamleiders.nu werkzaam:*

*Juli 2011-Maart 2012:*

***Teammanager \*\*\*\* Klantadvies en Support a.i..***

Functie vervuld van teammanager in een backoffice team die moest schakelen naar een midoffice team.

Opdracht:

* + Implementatie telefonie/ klantcontact in de Backoffice
	+ Medewerkers en supervisor opleiden naar gewenst communicatie niveau
	+ Opstellen en verbeteren van rapportages
	+ Inzichtelijk maken en oplossen van eventuele knelpunten

*November 2010-Juli 2011:*

***Teammanager \*\*\*\* B2B Customer Support/ Account Administrators a.i.***

 Functie vervuld van teammanager op 2 teams, 1 midoffice team en een backoffice team.

Opdracht:

* Leiden van een midoffice team (10-15 medewerkers en 2 seniors) en backofficeteam (10-15 medewerkers en 1 senior)
* Opstellen Jaarplan
* Bewaken Kpi's
* Beoordelen medewerkers
* Coaching
* Verbeteren Kwaliteit
* Opzet van een nieuwe rapportagetool

*Augustus 2010- November 2010:*

***Unit Manager a.i. \*\*\*\* Zakelijk.***

Functie vervuld van teamleider Verkoop en Service Direct Zakelijk en de aansturing verzorgd van een 1e lijns inbound zakelijke markt klantcontactteam van 15 medewerkers.

Opdracht:

* Verantwoordelijk voor de groei van het team op verkoop
* Behalen bedieningstijddoelstelling
* Monitoren van en coachen op gesprekstechnieken
* Coaching van de medewerkers op houding en gedrag
* Verantwoordelijk voor het draaien van Teamleider In Charge-diensten (aannemen van ziektemeldingen, bewaken Service Level, bewaken roosterdiscipline, incidenten uitzetten en spoedbetalingen autoriseren)

### Systeemkennis

*Systeemkennis:*

*Sap:* Database programma

*Siebel:* Database programma

*Microsoft Office:*

*Avaya:*  Telefoonsysteem

*Cisco:* Telefoonsysteem

*Avaya Supervisor:* Rapportage programma ( gecertificeerd)

*Ccmis:*  Rapportage programma van de telefonie

*CIC:* Rapportage programma van de telefonie

*Totalview:* Planningsprogramma

*E-Synergy:* Database voor alle HRM gerelateerde zaken en voor uren verantwoording.

 *Kana:* Mail database

 *Aspect:* Telefoonsysteem

 *Topdesk:* ICT database