

CURRICULUM VITAE

Dio F.C.M. van Gils



PERSONALIA:

Naam: Dio F.C.M. van Gils

Adres: Heuvelplein 288 A, 4813 GJ, Breda

Telefoon: 0654671171

Email: vdio@hotmail.com

Nationaliteit: Nederlandse

Geslacht: Man

Website; <http://www.diovangils.com>

SPECIALTIES AND OVERALL SKILLS:

Senior (service) management, algemeen management en leiderschap, mensenmanager, empowerment, teambuilding, coaching, resultaten, verandermanagement, hands-on operationeel, crisesmanagement, probleemoplosser, analytisch en strategisch, klant-georiënteerd, klant-tevredenheid (CX), medewerkers-tevredenheid (EX), kwaliteitsmanagement en efficiency (Lean), project-management. Capaciteitsmanagement (WFM). Kanaalstrategie (telefoon/mail/apps/bots/chat,etc.), Automatisering (CRM).

Vanaf 2020 woon ik jaarlijks een aantal maanden in Italië. Zo'n 7-8 maanden per jaar ben ik in Nederland. Deze maanden sta ik dus open voor ad interim/ tijdelijke senior Customer Service / operationeel management opdrachten; vervanging ziekte / zwangerschap, tijdelijk op de winkel passen, invallen, overbruggen, speciale projecten, verander- verbeter-trajecten, cultuur-omslagen, efficiency, costsavings (from cost to profit), innovaties. Operationeel, tactisch en strategisch.

WERKERVARING:

April 2024- eind Oktober 2024 Verblijf in Italie

Project manager Customer Service en Sales support a.i.
Jan 2024 – April 2024

HG International Almere
Products / Logistics

Tijdelijk contract 3 maanden; management van de customer service, sales support BtoB; order entry, logistiek, supply chain, etc. Vervanging van manager vanwege ziekte. Verbeterproject. Implementatie klachtenmanagement, automatisering, teambuilding, verandermanagement, efficiency slag, garanderen continuïteit. CX en EX. Team optimalisatie.

April 2023- Nov 2023 Verblijf in Italie

Manager klantenservice ad interim
Nov 2022 - April 2023

Welzorg Raamsdonksveer / Louwman
Healthcare / Mobility / Logistics

Het managen van de dagelijkse operatie van de Welzorg Customer service afdeling (BtoB en BtoC). Lopende projecten, continuïteit, verbeteringen processen en werkzaamheden, efficiency, teambuilding, raakpunten en close contact met logistiek, supply chain, marketing en sales. Interim functie totdat de werkzaamheden aan een nieuw te werven manager zijn overgedragen en de continuïteit gegarandeerd is. Klantcontact zowel inhouse als ge-outsourced bij 2 externe partijen. Contract 4 maanden, met 1 extra maand verlengd. Capaciteitsmanagement, WFM.

Mei 2022 - Nov 2023 Verblijf in Italie

Manager Customer service ad interim
Nov 2021- April 2022

Bolton adhesives/ Bison Goes
Production / Logistics

Project 4 maanden na vertrek manager, Post SAP implementatie issues en uitdagingen; Covid en post covid issues, Logistieke en supply chain issues, aandacht voor en managen (BtoB) CS team en aannemen en inwerken nieuwe manager. Verbeteringen, aanpassingen, managen ziekteverzuim; continuïteit, klachtenmanagement implementeren. Efficiency, Procesaanpassingen. Capaciteitsmanagement.

Okt 2021 - Nov 2021 Verblijf in Italie

Project Manager Customer service a.i.
Juli 2021 - Sept 2021

Sixt Benelux Hoofddorp
Automotive / car rental

Het volledig opzetten van een nieuwe Customer Service afdeling voor Sixt Benelux (kantoor, hardware en team) + verhuizing CS afdeling van het hoofdkantoor in Hoofddorp naar een nieuw kantoor in Amsterdam co-ordineren. Volledig nieuw team van 10 agents + supervisor. Garanderen kwaliteit en continuïteit. Dit alles gerealiseerd binnen 3 maanden.

Mei 2021- Juli 2021 Verblijf in Italie

Senior Operations Manager a.i.
Febr 2021 - April 16 2021

Carmen Maasdijk
Automotive

Tijdelijke invulling functie; continuïteit tussen vertrekkende manager en nieuwe manager + coachen nieuwe manager. Teambuilding CX en EX. Diverse verbeteracties Service- en Salesteams (BtoC en BtoB). Contract 3 maanden.

Juni 2020-15 - November 2020: onderhoud en werk aan ons huis in Italie

Senior manager Customer service & logistics a.i.
Juli 2019 –Maart 2020

Essity Zeist
Branche: Medical, Healthcare

Ad Interim Manager BtoB binnendienst: tijdelijke opdracht / vervanging huidige manager vanwege ziekte Continuïteit afdeling, verbeteringen, efficiency, teambuilding, zelfsturing, overdracht. Logistiek management, Crisismanagement. Integratie 2 bedrijven (cultuur management). Contract loopt tot eind december 2019. Verlengd tot Maart 2020. Grote Logistieke uitdagingen na SAP implementatie en vanwege slechte leveringen grondstoffen vanuit Wuhan China (vanwege corona).

Manager Operations a.i.
April 2019 – Juli 2019

Carmen Automotive Maasdijk
Branche: Automotive / mobiliteit

Continuïteit afdeling customer service facilitair contactcenter, na vertrek manager; contract 3 maanden. Verbeterplan/ visie document. Ontwikkeling Teamleiders. Contract voor 3 maanden. (BtoC en BtoB).

Manager Studiebegeleiding a.i.**October 2017 – Januari 2019***Ad Interim Manager: tijdelijke opdracht 7 maanden: verlengd met 7 maanden. BtoC**Continuïteit afdeling, visiedocument verbeteringen, efficiency, teambuilding, zelfsturing, overdracht.**Automatisering: selfservice, My NCOI, Chatbot implementatie, inzetten en managen veranderingen. 3 junior teamleiders op een hoger plan brengen (coaching)***NCOI Hilversum****Branche: Opleidingen / studie****Manager Customer Services a.i.****Februari 2017- October 2017***Crisismanagement: verbeteren van processen (customer journey), NPS, ziekteverzuim, cultuuraanpassing,**efficiency (terugbrengen aantal fte, lean & agile). Management van een team van 6 teamleiders, trafficier, coaches.**100 seats 125 fte contact center. Detacherings-contract 6 maanden. 2 maanden verlengd tot 20 oktober.***MediQ/CombiCare De Meern****Branche: Zorg/healthcare****Manager Klanttevredenheid, Customer Contact Center a.i. Loi Leiderdorp****Mei 2016 – Jan 2017****Branche: Opleidingen***Lid MT, lijnmanager verantwoordelijk voor verbeterplan klanttevredenheid en NPS, aansturing Customer Contact**Center. Bewustzijn en klantdenken, Customer Journey: aansluiting processen, Lean & Agile, efficiency, NPS.**Selfservice/webservice/e-commerce. Verbeterplan en outlines neergezet voor verbeteringen + eerste aanzet.**Customer journey + experience, selfservice, webservices, e-commerce.**Managing 3 Teamleiders, 65 fte***Manager Competence Center (Customer service)****Dec 2014 – Mei 2016***MT lid, lijnmanager: tijdelijke vervanging vertrekkende manager. Continuïteit business, initieel voor 3 maanden:**daarna verlengd met 1 jaar: analyse, plan van aanpak voor professionalisering en commercialisering Klant Contact**Sixt Benelux. Diverse verander en verbetertrajecten succesvol ingezet: processen/procedures heringericht. SLA's**en KPI's, efficiencytraject (Lean) en kostenreducering (WFM), cultuuraanpassing: klanttevredenheid en**medewerkerstevredenheid verbeterd. WFM***Sixt car rental a.i.****Branche: Automotive****Manager Customer Contact & Experience a.i.****Febr 2014 - Aug 2014****Driessen Eindhoven****Branche Automotive***Ad Interim opdracht: verbeteren, optimaliseren en professionaliseren van het klantcontact en de klantervaring. Via**outbound calls bijdragen aan vergroten Sales en After Sales omzet. Transitie van Cost- naar Profitcenter**(commercialisering). Commercialisering (sales/outboundteam ingericht)***Manager Klant Contact Centrum****April 2009 - Jan 2014****RDC Datacentrum, A'dam****Branche: Automotive / IT / Data***MT lid, Lijnmanager, verantwoordelijk voor opzetten, redesign, routing (information management),**professionaliseren en managen van het integrale multichannel / omnichannel klantcontact, helpdesk/servicedesk,**1e lijns vnml B to B (Automotive branche+ ASP), verantwoordelijk voor verbeteren van de klanttevredenheid (NPS)**en medewerkerstevredenheid, vergroten klantbewustzijn en klantgerichtheid RDC, KPI's en SLA's, churn en**retentie, veranderingen, verbeteren integrale processen (efficiency). Webcare, self service en one call solution.**Extra rol: ITIL Incidentmanager. Terugbrengen exploitatiekosten / personeelskosten (WFM). Integreren van de**receptietaken en -team binnen het KCC.**-September 2010: Nominatie Contact Center Manager van het jaar 2010**-December 2010: Aspirant certificaat ITO voor het KCC van RDC**-Augustus 2011: Implementatie Klant Contact Monitor (KCM)***Extra a.i. tijdelijke rollen / functies binnen RDC:****Verandermanager / CHO a.i.****Juli 2013- Jan 2014****RDC inMotiv, Vianen****Branche Automotive / Data***Verander-management: coachen, leiden, adviseren van Personeel, Management en Directie inMotiv.**Communicatie, competentiemanagement, efficiëncy (lean). Proces Management & optimalisatie; review**van de primaire processen binnen RDC inMotiv. Naast verandermanage-ment, algemeen management van**de teams: Projecten, Marketing en klantenadministratie.***Manager Operations a.i.****Okt 2011-Sept 2012****VerzuimData (VDN), Ridderkerk - RDC inFinanz****Branche: Insurance / Data***Verantwoordelijk voor de operatie (Service, Beheer, IT, Consultancy): changemanagement,**crisismanagement en reorganisatie cq professionalisering organisatie. Verzekeringsbranche.**Cultuurverandering en empowerment. Verkleinen personeelsbestand en Managen Workforce*

Klantmanager (Customer Contact)**Apr. 2008- maart 2009**

Verantwoordelijk voor de algemene dienstverlening van de klantcontacten van (interne) opdrachtgevers (Tijdschriften, Distributie, Losse Verkoop en Team Digitale Media) op het Klant Contact Center van De Telegraaf.

TMG De Telegraaf, Amsterdam**Branche: Media / Newspapers / Magazines****Operational Contact Center Manager****April 2004 - april 2008**

Operationeel management van een groot inhouse Customer Contact Center met 11 teamleiders (180 werkplekken/ 230 fte /320 heads). Werkzaamheden: alle operationele werkzaamheden/ operationeel verantwoordelijk voor kwalitatieve en kwantitatieve SLA's en dagelijkse operatie: beheersbaarheid klantcontacten en verandermanagement: cultuurmanagement, performance management. Leiding aan diverse projecten (implementatie Siebel, opzetten retentieteam, aanpassen besturingsmode, proces redesign). Webcare, online self service design: one call solution. Managen Workforce (WFM).
Integreren diverse teams binnen het Contact Center (bijv receptie en behoud).

De Telegraaf, Amsterdam**Branche: Media / Newspapers****Contact Center manager****Aug 2000 - juli 2003**

Management van een multimediaal 1e lijns customer care contactcenter 100 seats met 5 teamleiders. Werkzaamheden: dagelijkse operatie; serviceverlening aan klanten. Recruitment, headcountmanagement (WFM), kwaliteitsbewaking- en verbetering, klanttevredenheid en loyaliteit, medewerkerstevredenheid en loyaliteit (qualitymanagement), training & coaching, structureren en processen, servicelevel-management, doelen/ targets, resultaatbewaking (performance, effectiviteit, efficiency), ziekteverzuim, budgetmanagement, probleemmanagement, verandermanagement, culturemanagement, communicatie en feedback, rapportages, functioneringsgesprekken en beoordelingen, samenwerking en co-ordinatie andere afdelingen, div. projecten gelei (verhuizingen, onderzoek en opzetten e-mail, onderzoek en implementatie IVR). Samenbrengen en integratie Liberfone en Libertel customer services naar centraal Vodafone CC.

Vodafone, Amsterdam, Almere**Branche: Telecoms / Mobile****Teamleider customer services****Dec 1995 - juli 2000**

Leidinggeven aan- en coachen van een groep van 15-20 callcenter medewerkers bij hun dagelijkse klantenservice werk. Supervisie van de werkzaamheden, servicelevels, kwaliteit, sl management, voortgang- functionerings- en beoordelingsgesprekken roostering/bezetting, kwaliteitsbewaking, trainingsbehoeften signaleren, coaching etc. Opzetten en deelnemen "denktank nieuwe diensten". Terugbrengen ziekteverzuim.

Libertel / Vodafone, Amsterdam**Branche: Telecoms / Mobile****Part-time Customer Care medewerker****Mei 1995 - dec 1995**

Het (1elijns) telefonisch beantwoorden van klantvragen en zorg dragen voor het oplossen van klantproblemen. Part-time functie 16-24uur

Libertel (LNO), Amsterdam**Branche: Telecoms / Mobile****Trainer, adviseur, eigenaar****1995 - 2001**

Advies & consultancy over voeding en gezondheids-issues (bijv. scholen, sporters /sport clubs/sportscholen, healthclubs, bedrijven, groepen en individueel/particulier, etc.).

Trainingen, lezingen en voorlichting. Schrijven van artikelen over voeding en gezondheid voor div. media (bijv Top Santé). Ontwikkelen van trainingen o.a. PEM (Personal Energy Management): hoe om te gaan met je persoonlijke energie? (inhoud; o.a. stress management, timemanagement, balans werk/ontspanning, voeding als basis, gezondheid, NLP, etc.). Andere trainingen; communicatie technieken, imagebuilding etc.

IP, Health & Nutrition adviesbureau**Branche: Training / Consultancy****Managing Director CEO****1983 - 1994**

Eigen onderneming: import/export bedrijf/ groothandel casual collecties, met 2 vaste werknemers + 2 part-timers; (productie in Italië, midden en verre oosten). Volledige supply-chain mode/textielbedrijf; collecties en productportfolio (trends, ontwerpen, ontwikkeling monsters, kwaliteit, fabricage, logistiek, contact internationale agenten, fabrikanten en klanten), inkoop, verkoop, presentaties (shows, beurzen, showroom), administratie, personeel, beleid, planning, budgetten, calculaties, PR, marketing, etc.

I PULL-Pullsport, Amsterdam**Branche: Fashion / Design****-Freelance (mode) ontwerper / stylist 1979-1994**

Het ontwerpen van kledingcollecties en styling voor modebladen.

-Ontwerper/stylist bij Jeff Sayre, Parijs Frankrijk 1979-1979

Styling en ontwerp van casual mannencollecties.

-Kledingontwerper, Trencò, Breda, Nederland 1979-1980

Styling en ontwerp van casual mannencollecties.

-Professioneel fotomodel (internationaal) 1974-1986

Fotografie voor kranten en bladen en advertenties, commercials, tv-werk, modeshows: zowel nationaal als internationaal (Nederland, Duitsland, België, Frankrijk, Italië).

OPLEIDING 1968-1979:

1968-1973 Middelbare school (Gemeentelijk Lyceum Eindhoven, HBS, Havo)

Diploma Havo in 1973

1974-1975 Hogeschool voor Kunsten, Breda: Architectonische vormgeving

1975-1979 Hogeschool voor Kunsten: (academy St Joost Breda) HBO,

Kleding en modevormgeving: Diploma gehaald in 1979: BA Bachelor of Arts

1990-2012 Diverse Managementcursussen, trainingen en workshops (lijst beschikbaar)

IT & Computers:

MS Works, Lucent Avaya (centrevue) , Peoplesoft, Siebel CRM, SAP/ERP, CCA, CC Pulse, Topdesk, HTML (basic, bouwen websites), ITIL, Novomind, Salesforce, Sharepoint, Kana, Lean Six Sigma, Microsoft Dynamics, Klachtmanagementsystemen, etc.

ANDERE ZAKEN VAN BELANG:

Algemeen: Ik ben een creatieve, open persoonlijkheid met een brede interesse. Een ondernemende, positieve en energieke geest: enthousiast, stimulerend en sociaal betrokken bij mensen. Een natuurlijke, vooral intuïtieve, leider met een groot plezier in het managen, leiden en coachen van grote groepen mensen in een liefst hectische omgeving in beweging. Communicatief en relationeel sterk (netwerker). Als manager, gewend en ervaren met- en open voor- veranderingen en ontwikkelingen, altijd zoekend naar manieren om mezelf, de mensen waarmee ik werk en de organisatie kwalitatief en kwantitatief te verbeteren en te ontwikkelen. Alert en nieuwsgierig. Klantgericht, zoekend naar het vergroten van medewerkers- en klanttevredenheid. Bemiddelaar en een motiverende, uiterst professionele “peoplemanager” en teambuilder. Goed in staat tot het empoweren van mensen en het zelfsturend maken van teams en operaties. Opgevoed met een solide werk-aethos cq werkmentaliteit en bewust van mijn leidende voorbeeld. Betrokken en loyaal naar mijn werkgever. Een harde werker, met een goede persoonlijke balans in werk en prive, werk en ontspanning. Een levensgenieter, gezond en goed getraind in energie-, tijd- en stressmanagement.

Management ervaring: mijn grote kracht ligt op het (inter)menselijke vlak en in het efficiënter maken van de service bedrijfsvoering. Dit alles binnen de driehoek Mens, Proces en Machinerie (en de gevoelige samenhang tussen deze 3 aspecten), met als uiteindelijk doel, meer efficiëntie (cost saving) en een grotere klanttevredenheid (CX). Veel voldoening krijg ik met name uit het trainen en coachen van teams en jonge mensen naar meer professionaliteit en zelfsturing. Als voormalig ondernemer zit efficiënt denken en handelen (Lean) en het voortdurend zoeken naar verbetering (continuous improvement) standaard in mijn pakket. Daadkracht (ondernemen) en het uitzetten en behalen van doelstellingen horen daar natuurlijk ook bij. Ik ben zowel operationeel, tactisch als strategisch (visie) sterk en inzetbaar. Als persoon straal ik veel energie en enthousiasme uit, waardoor ik mensen gemakkelijk motiveer en activeer. Ben door mijn ervaring in verandermanagement goed in staat breed draagvlak voor veranderingen te creëren en bestaande inzichten om te buigen. Door mijn brede ervaring ben ik in staat snel de vinger op de zere plekken te leggen (analytisch), de behoefte van de organisatie te doorgronden en via mijn ervaring met verandermanagement ben ik in staat om snel te schakelen en verbeteringen binnen elk aspect van dit metier flexibel en met enige snelheid voor elkaar te krijgen. Ik heb een goed ontwikkeld gevoel van oorzaak en gevolg en consequenties bij aanpassingen.

Talen: Nederlands is mijn moedertaal. Engels en Duits beheers ik goed; Frans en Italiaans versta en spreek ik voldoende. Verder is er een basiskennis van het Spaans.

Hobbies; zelfontwikkeling (lezen, cursussen), reizen (New York verslaafd) en tuinieren. Verder eten en koken (goede kok), kunst, ontwerp/design/ vormgeving, mode, architectuur en theater. Italië en de Italiaanse cultuur.

Steekwoorden: zelfbewust, krachtig, koppig, grondig, vriendelijk, onafhankelijk, volhardend, administratief, organiserend, geduldig, enthousiast, positief, oprecht, betrokken, vraagt wat en hoe?

Kerncompetenties; leidinggeven, ondernemen, creatief, balans, autonoom, eindverantwoordelijk, coach, resultaat en doelgericht.

Persoonlijke Website: <http://www.diovangils.com>

LinkedIn: [//nl.linkedin.com/in/diovangils](http://nl.linkedin.com/in/diovangils)