

Results / behaalde resultaten:

Manager Klantenservice a.i.

Welzorg Raamsdonksveer



Contract 6 maanden, november 2022-april 2023; vervangen manager voor de day to day operatie service en logistiek. Verbeteren processen, teambuilding en verbetering onderlinge sfeer. Zorgdragen voor continuïteit door aannemen onboarding van een nieuwe manager. Inzichtelijkheid, rapportages verbeteren.

Manager Customer Service a.i.

Bolton / Bison Goes



Bijdrage en resultaten:

Contract 3 maanden + uitloop; Nov 2021- april 2022

Verbetertraject Customer Service; managen Customer Service Team. Post SAP implementatie uitdagingen, procesaanpassingen, People management, teambuilding, terugbrengen ziekteverzuim. Verbeteren logistiek proces en leveringen.



Bijdrage en resultaten: Contract 3 maanden juli-sept 2021.

Het opnieuw van scratch opzetten van een nieuwe customer service voor de Benelux (deze was eerder gecentraliseerd op het hoofdkantoor in Berlijn).

11 nieuwe agents en een supervisor gerecruit, Hard en software en werkplekken opgetuigd en ingericht. Daarnaast ook nog een verhuizing van het hoofdkantoor in Hoofddorp naar een nieuwe locatie in Amsterdam ingeregeld. Mooie en steady basis neergelegd en de nieuwe Customer service afdeling en team overgedragen aan de nieuw geworven supervisor. Het was weer een feestje te mogen bijdragen aan de verbetering van de Sixt klantenservice Benelux. Dit alles binnen ruim 2 maanden gerealiseerd.



Roelien de Haas Commercial Director Benelux

Het terughalen binnen Sixt van Dio om de Benelux customer service (weer) op te zetten was de beste beslissing die we hadden kunnen nemen. Met daadkracht, kennis, passie en enthousiasme heeft hij binnen een kort tijdsbestek niet alleen een fantastisch team neergezet maar ook de IT zaken en verhuizing naar Amsterdam vlekkeloos laten verlopen. Het was een feestje om met je samen te werken Dio, heel veel dank voor je fantastische inzet !

Dio,
Wij willen jou bedanken voor het
opstellen van dit geweldige team.
Wij hebben allemaal heel erg genoten
van jouw positiviteit en dit is iets
wat wij heel erg gaan missen!
Veel plezier in Italië!
liefs, Klanten service Team BNK

Customer service Manager Health & Medical Services a.i. Essity Zeist



Bijdrage en resultaten:

Contract 3 maanden: 1 juli 2019 - 1 oktober 2019: verlengd tot eind december 2019; 2e verlenging tot eind febr 2020 (totaal 8 maanden).

Opdracht: managen van de Essity Customer service & Logistics afdeling: continuïteit, optimalisatie en verbetertrajecten, efficiency, werkdruk. Tijdelijk overgangstraject vanwege het verdwijnen van de manager tot de komst en aanstelling van een nieuwe vaste manager en structurele oplossing. Bereikbaarheid van de afdeling verbeterd. Cultuur omslag / sfeer verbeteringen. Verantwoordelijk voor diverse service-levels (service, klantgerichtheid, leveringen/logistiek) en de continuïteit van de afdeling (service en leveringen). Managen ziekteverzuim, werkdruk, procesverbeteringen.

Extra uitdaging, het managen van de klanttevredenheid tijdens de beginnende Corona uitbraak. Hierdoor waren een aantal Essity producten uit met name Wuhan slecht leverbaar.



Senior manager operations a.i.

CARMEN Automotive



Bijdrage en resultaten:

Kortlopend interim contract; april, 2019 - juli 2019 (3 maanden):

Opdracht de continuïteit te garanderen na vertrek manager, totdat een nieuwe manager gevonden is (op de winkel passen). Frisse ervaren blik op het klantcontact van CARMEN. Een visiedocument voor een toekomstgericht klantcontact. Optimalisatie- efficiency activiteiten. Cultuur aanpassingen. Coaching supervisors.

2e opdracht van februari 2021 - 16 april 2021; 2 maanden tussenpauze, nadat vorige manager was verdwenen tot de nieuwe manager kon starten.

Ruim 2 maanden om een goeie steady basis neer te zetten. Met name het managen verbeteren van de medewerkerstevredenheid en aandacht voor de medewerkers. Daarnaast het managen van de klanttevredenheid.

Manager Studiebegeleiding - Studieservice a.i.

NCOI / SALTA Hilversum

Bijdrage en resultaten:

Contract van oktober 2017 t/m mei 2018: verlengd naar eind dec 2018 (14 maanden)

Gestart 23 oktober, na de interne doorgroei van de huidige manager studiebegeleiding en vanuit de NCOI behoefte aan een frisse blik op klantcontact.

MT lid. Managen Customer service afdeling 90 fte

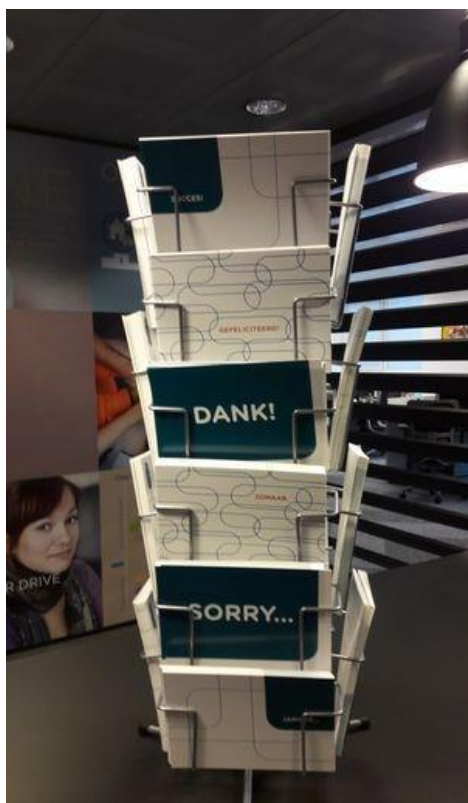
- Analyse gemaakt en plan van aanpak verbeteringen en aanpassingen (SWOT) tbv Customer en Employee experience (CX en EX)
- Bezetting aangepast en verbeterd (FTE management, flexibiliteit, aandacht ziekteverzuim, instroom versneld etc.)
- Team gemaakt van de teamleiders en gecoached naar zelfsturing (weg van silo denken): van junior naar meer senioriteit gebracht
- Procesaanpassingen en verbeteringen (efficiency-lean/agile): doel call-reduction / cost reduction
- Business Case selfservice en efficiency (lean): project chatbot + uitrol: project selfservice aanpassingen my NCOI (E-Connect)
- Business case Customer journey + verbeterproject (i.s.m. Spotonvision) en optimalisatie Customer experience / verbetering NPS
- Business Case WFM specialist / traffic: eerste stappen richting 1e -2e lijns situatie (verbetering sla's en oplosbaarheid)
- Verbetering inwerkprogramma/traject (via e-learning modules / self-study)
- Inrichting klachtenproces en klachtenteam (intro Smile, klachten registratie tool+ inzicht rapportages+ verbetertraject)
- Verbetering SL's / KPI's (bewustzijn belang bereikbaarheid, snel opnemen, visueel maken via monitoren (narrowcasting) : klanttevredenheid
- Reporting: inzichtelijk maken workloads. Kosten per item inzichtelijk, etc.
- FTE management, recruitment verbeterd (managen instroom, uitstroom maar vooral doorstroom)
- Kwaliteit: inrichting "Joost" kennisbank: (verbeteringen + uitbouw over de organisatie), themaweken interne samenwerking.
- CHO: sfeer verbeteringen, waarderen, mee laten denken en betrekken, coachen, positiviteit, communicatie, (zelf)respect, complimenten.
- Ansichtkaarten (project verras de klant).
- Stappen van reactieve service naar pro-actieve student begeleiding
- In het kader van "luisteren naar de klant" feedbackknop geïntroduceerd
- Rapportages: o.a. maandelijks trendrapportage opgezet
- Overdracht intern



Bijdrage en resultaten:

Contract 6 maanden loopt van Februari tot eind augustus 2017: verlengd met 2 maanden tot eind oktober 2017 (totaal 9 mnd)

- Ziekteverzuim teruggebracht
- Efficiency verbeterd (lean): aantal fte teruggebracht (call-reduction)
- Klachtenproces e.a. processen (e-commerce, order to cash etc): customer journey
- Werksfeer verbeterd: betrekken werkvloer (bijv. prijsvraag: hoe overtreffen we de klantverwachting?)
- Meer flexibiliteit in WFM en opvang piekmomenten (verbeterde bereikbaarheid en SL's)
- Kennisverbetering: invoer kennisquiz en thema-weken
- Klantbehoud; o.a. pro actief uitbellen (servicecalls) en prentbriefkaarten
- Trendrapportage opgezet
- Overdracht intern



Manager klanttevredenheid (a.i.)

LOI Leiderdorp



Bijdrage en resultaten:

Analyse, outlines en plan van aanpak voor het verbeteren van de klanttevredenheid.....een aantal zaken uit het PvA ingezet. Selfservice, Webservice, E-commerce, proces redesign customer journey: aansluiting verschillende bedrijfsonderdelen/processen Oprichting creatieve denktank: bevordering bottom up meedenken en creativiteit. Vanaf 1 januari pakt de organisatie de outlines en ingezette activiteiten zelf over. (totaal 8 maanden).

Concrete verbeteracties en aandachtspunten uit PvA, LOI 2016-2017

- Efficiency: terugbrengen aantal contacten met minimaal 30% voor eind juni 2017 (o.a. door webservices en selfservice)
- Terugbrengen aantal FTE door efficiencyslagen (WFM)
- Verhogen productie (kwantiteit) van 600 items gem. p/mnd naar gem. 750 items voor januari 2017
- Ketenmanagement (optimaliseren customer journey): afdelingsoverschrijdende processen verbeteren: silo's doorbreken
- First call solution: meer kennis in de 1e lijn, oplosvermogen naar 70% voor mei 2017: daarna naar 80%. o.a. opzetten kennisbank
- CCC kweekvijver voor de organisatie (10% meer CCC medewerkers die na 3-4 jaar intern doorstromen).
- Verbeteren kwaliteit: vooral gesprekstechniek en eenduidigheid (bijv. E learning basistraining CC agents, modulair opgebouwd).
- Bezetting en bereikbaarheid (in control) CCC: SL 75% binnen 20 seconden en abandoned < 4%.
- Schakelbaarheid en Flexibiliteit (personele bezetting) vergroten: pieken en dalen in aanbod (betere verhouding flexkrachten/vast).
- Aandacht voor medewerkerstevredenheid CCC (cijfer 8).
- Inzichtelijkheid via een maandelijkse trendrapportage; vanaf juni 2016.
- Sturing en concrete en gerichte acties (sluiten klant-feedbackloops) vanuit deze signaleringen; ongoing.
- Costreduction (zie punt 1: efficiëncy); inzichtelijk maken cost per call en doelstelling bepalen. Cost per call met 20% verminderen.
- Bewustzijn organisatiebreed (moeilijk meetbaar) klantgerichtheid verbeteren.
- Overtreffen klantverwachting: bijv. o.a. pro-actief uitbellen en ansichtkaarten acties.
- Workshop / prijsvraag organisatiebreed: Hoe de klanttevredenheid te overtreffen?
- Presentatie organisatiebreed: Customer service is not a department but an attitude
- Opzetten creatieve denktank: hoe de klantverwachting te overtreffen? (bottom up actief betrekken medewerkers)
- Uit het silo denken (aansluiten afzonderlijke processen): verbeteren customer journey / ketenproces

Manager Competence Center Benelux a.i. 2014-2015 Sixt car rentals Hoofddorp

Resultaten en bijdrage (concrete verbeteringen en veranderingen):

Eerste contractperiode (3 maanden van 17 dec 2014- 1 April 2015), het draaiend houden (continuïteit) van de KCC afdeling, bij vertrek oude Manager. Daarna opdracht voor 1 jaar (1 april 2015- 1 april 2016) om het klantcontact van Sixt Benelux te professionaliseren, te optimaliseren en efficiënter (goedkoper) en commerciëler (van Cost naar Profit) te maken. Het Sixt Benelux contactcenter bedient zowel zakelijke (BtoB) als particuliere klanten (BtoC), multi lingual and multichannel, met diverse uiteenlopende werkzaamheden (service, klachten, informatie en reserveringen).

Eerst analyse (januari 2015) en een plan van aanpak met verbeteringen op eigenlijk alle terreinen, startend met uniforme, eenduidige processen/procedures (interne afspraken), het implementeren van SL's en KPI's, verbeteren van kwalitatieve en kwantitatieve (efficiency) aspecten. Klantgerichtheid en klanttevredenheid verbeterd en daarmee ook de churn (uitstroom van klanten) terug gebracht.

Binnen 1 jaar de cultuur van de medewerkers en het team klantgerichter gemaakt (vergroten bewustzijn/trainen-coachen): implementatie Complaint System (incident Management): kwaliteit, klanttevredenheid van zowel interne als externe klanten verbeterd (cijfers beschikbaar): Implementatie reserveringsteam (commercialisatie) en VIP team (btob) : samenwerking andere afdelingen (o.a. Sales) bevordert (PR en keten processen): "Continuous improvement" geïmplementeerd (hoe kan het efficiënter / Lean / agile?), zodat er uiteindelijk minder verkeer gegenereerd wordt en het aantal FTE's kon worden teruggebracht - WFM (QenA, selfservice en Webportal, verbetering communicatie met klanten op de website): analyse en terugdringen van klachten en veel gestelde vragen: team meer verantwoordelijk en zelfsturend gemaakt. Afdeling overgedragen aan een door mij gecoachte Teamleider. Team pro-actiever en in control gebracht.

Middels maandelijkse trendrapportages, zijn alle verbeteringen per maand inzichtelijk gemaakt (+dag sturings-rapportages voor de agents). Binnen een jaar met minder Fte's betere resultaten. Waardering hiervoor bij de Sixt Benelux directie (dus ook de opdrachtgeversverwachting overtroffen).



CCC Manager (a.i.) 6 maanden

Driessen auto's 2013-2014

Eindhoven



Resultaten en bijdrage (concrete verbeteringen en veranderingen):

Ad interim opdracht van 6 maanden tot het professionaliseren en optimaliseren van het multichannel klantcontact, verbeteren klantervaring en klanttevredenheid en de klantprocessen. Verdere uitbreiding van het in- en outbound KCC team Sales, Aftersales en happy calls. Commerciële transitie van Cost- naar profitcenter. (pro) Actieve bijdrage vanuit KCC aan de toename van Sales en After Sales omzetten (pro active outbound calling, existing and new clients/ ondersteuning marketing acties / events) en de ontlasting van frontdesks (recepties).

In 6 maanden CC in basis gevormd, neergezet en verstevigd, team uitgebreid en (commerciële) activiteiten uitgebreid. Meer inzichtelijkheid gerealiseerd (+ rapportages). Richting gegeven en deze stevige basis, overgedragen aan een interne Manager.

Zie mijn [samenvatting](#) wat er commercieel en lean allemaal gedaan kan worden in de autobranche en wat ik samen met het KCC team bij Driessen heb ingezet en uitgerold.

-Overdracht intern

Concrete verbeteringen en veranderingen RDC KCC:

-Exploitatiekosten: de totale jaarlijkse exploitatiekosten van het Klant Contact Center van 950.000 euro per jaar in 2008, teruggebracht naar 520.000 euro per jaar in en na 2011. Het aantal klantcontacten teruggebracht van 14000 contacten gemiddeld per maand (2008-2009) naar gemiddeld 6000 klantcontacten per maand (tussen 2010-2012): Efficiency en verminderen herhaalverkeer en terugbrengen aantal FTE (WFM).

Door de aanpak van de operationele processen is de serviceverlening sterk verbeterd. M.n. gericht op het voorkomen en verminderen van herhaal-calls en door de oplostijden voor klantissues te verbeteren met implementatie van ITIL (incident- en Problemmanagement). Ook door meer self-service te implementeren (op een klantvriendelijke manier). Verbeterde routeringen en kanalisering per product. Kwaliteitsverbetering en een verbeterde First call solution (ontlasten van de 2e lijn). Pro-actief terugbellen vanuit het KCC heeft daarnaast het aantal inkomende statuscalls (en ontevredenheid) verminderd. WFM: met het teruglopende inkomende callaanbod (minder klachten en meer self-service) kon het aantal agent FTE's van 14,8 teruggebracht worden naar 6,8 FTE tussen 2009 en eind 2012. Mede hierdoor zijn ruimte en werkplekken en algemene kosten bespaard. Door het efficiënter werken konden we nieuwe (en commerciële) activiteiten onderbrengen bij het KCC, die het werk breder en interessanter maakten voor de HBO-ers. Met "meer werk met minder mensen" hebben we ook verder in de organisatie besparingen kunnen realiseren (bijv. door overname en centralisering van de receptiefunctie voor alle bedrijfsonderdelen en dochterondernemingen van RDC op het KCC).

-Redesign: vanaf begin 2009 volledige re-design en verbetering van de multi/omni-channel klanttoegang: sourcing, routeringen en kanalen per product aangepast en ingericht en gestabiliseerd: vandaaruit vergroten inzicht dmv het inrichten van een dagelijkse agentrapportage en een maandelijkse management-sturingsrapportage (information management). Vanaf dat moment hebben we met de eerste rapportage als basis en met duidelijke en concrete jaarlijkse verbeter doelstellingen, een cultuur van continuous improvement en procesverbetering voor elkaar gekregen en ingericht. SLA's werden met de organisatie vastgesteld alsook persoonlijke en algemene KPI's. Deze KPI's en SL's zijn daarna niet alleen steeds gehaald, maar ook tussentijds aangepast en strakker gezet en voortdurend overtroffen voor een optimale afstemming, beheersbaarheid en efficiëntie. Zo zijn bijvoorbeeld de bereikbaarheid en oplostijden sterk verbeterd.

-Klanttevredenheid: de klanttevredenheid (KTO ingevoerd v.a. begin 2009) van een magere 5,8 begin 2009 naar een 7,9 in 2010 kunnen brengen. De NPS is daarbij boven 0 gebracht. KTO gericht op verbeteren van klantgerichtheid, bereikbaarheid, toegankelijkheid, communicatie en doorloop/oplostijd van issues dmv een ingerichte feedbackloop. Dit d.m.v. een rapportcijfer per product en onderdeel en een algemeen rapportcijfer en open vragen die aan klanten werden gesteld. Interne aansluiting afdelingen (1e en 2e lijn) verbeterd middels ITIL en daardoor ook de oplos- en doorlooptijden (Incident Management) significant verbeterd. Bijdrage aan het klantgericht en -bewuster maken van RDC in de volledige breedte. "Luisteren" naar de klant geïntroduceerd. Klachtenmanagement (feedback) klant geïmplementeerd. Training en coaching.

-Personeelsbeleid en WFM: een ander personeelsbeleid ingevoerd bij het KCC: het niveau van LBO/MBO naar HBO gebracht in het aannamebeleid en daarnaast de ontwikkel- en doorstroommogelijkheden intern verhoogd. KCC werd de laatste jaren steeds meer een kweekvijver voor nieuw talent in de organisatie. De afspraak met nieuwe agents bij de aanname en start was altijd: minimaal 1 jaar op het KCC om het product, de klant en het bedrijf in volle breedte te leren kennen. Het 2e jaar wordt gebruikt voor oriëntatie, interne stages en om te zien waar de aansluiting met competenties, opleiding en interesse gemaakt kon worden. Doorstroom in de loop van het 2e of 3e jaar. Op deze manier zijn er diverse KCC agents doorgestroomd in andere functies. De vele voordelen van dit beleid mogen evident zijn. Met de meer betrokken medewerkers is een cultuur en sfeer van "continuous improvement" gecreëerd. Continue aanpassen, bijsturen, veranderen aan veranderende situaties, markt en klant(behoefte): verbeteren en LEAN, Efficiency: goed is niet goed genoeg. Niets zo veranderlijk als klanten en klantbehoeften. Dus veranderen is noodzaak en van levensbelang.

-Zelfoplossend vermogen (first call solution): door verhoging van de kwaliteit in de 1e lijn is gaandeweg het aantal calls wat moest worden doorgezet naar de 2e lijn significant verminderd tussen eind 2008 en 2012 (van gemiddeld 1500 naar gemiddeld 1000 stuks per maand). Het oplossend vermogen in de eerste lijn was ruim boven de 80%. Zelf oplossend vermogen bij de klant vergroot door introductie en professionalisatie van de webportal, QenA en Selfservice.

-Zelfsturende teams: doordat het team door mij in hoge mate zelfsturend is gemaakt (coaching), kon ik vanaf 2012 intern een aantal ad interim opdrachten bij dochterondernemingen invullen, naast mijn eindverantwoordelijkheid voor het Klantcontact en de Customer experience: 2011-2012 Operationeel manager bij VDN in Ridderkerk (zie) en 2013 Verandermanager bij inMotiv in Vianen (zie beneden: peoplemanagement & proces redesign).

-Operational Manager: bij VDN Ridderkerk, een onderdeel van RDC (later inFinanz) het volledige operationele Management op me genomen. Cultuurverandering doorgevoerd, techniek verbeterd, risico's teruggebracht, competencemanagement toegepast (juiste mensen op de juiste plek), processen verbeterd en procedures geïmplementeerd. Na 1 jaar overgedragen aan nieuwe CEO.

-Verandermanager: door mijn mensgerichte competentie en het gemak waarmee ik breed draagvlak creëer kreeg ik de rol van "verandermanager" met als doel de medewerkers door een moeilijke periode te loodsen. Deze rol had vele aspecten van een CHO (chief happiness officer) in zich.

-Lean en Continuous improvement: lean werken geïntroduceerd door een aantal mensen in het bedrijf op te leiden voor green belt Six Sigma. Uiteindelijk een cultuur geschapen waarbij iedereen meedacht over hoe zaken efficiënter en beter konden (eliminatie van waste); bewustzijn vergroot.

-ITO aspirant certificering: december 2010: Het KCC van het RDC is kwalitatief klaar voor een ITO certificering. Dit blijkt uit de in december gehouden aspirant scan van het ITO adviesbureau (KSI).

-Nominatie KCC manager van het jaar: September 2010: Nominatie van de RDC KCC manager voor KCC manager van het jaar 2010 (met eervolle vermelding voor innovatie).

Information management, Culture management, Procesmanagement, Operations management, Changemanagement, Customer Contactmanagement, Incident & Problemmanagement, self service.



Manager KCC

2003-2009

De Telegraaf / TMG

Amsterdam



Behaalde concrete resultaten en bijdragen:

Operationeel (lijn)management van een inhouse Customer Contact Center met 11 teamleiders (180 werkplekken/ 230 fte /320 heads). Opdracht transitie naar een meer LEAN businessmodel, meer efficiency, meer klantgericht en verbeteren klanttevredenheid, commerciële en het terugbrengen van personeel (WFM).

Werkzaamheden Algemeen: dagelijkse aansturing van werkvloer en alle operationele werkzaamheden/ operationeel verantwoordelijk voor kwalitatieve en kwantitatieve SLA's en de dagelijkse operatie. Ontwikkelen en inzetten KPI's. Coaching en opleiding medewerkers.

2003-2004: Beheersing aantal klantcontacten door aanzet voor meer selfservice en automatisering toegangsmenu en webcare. Verandermanagement: cultuurmanagement. Alle hakken uit het zand. Initiëren van de benodigde verandertrajecten. Inzichtelijkheid door ontwikkeling (sturingen en managements) rapportages.

2005: Coachingstraject / cultuurmanagement: cultuur aanpassingen. Automatiseringsslagen: invoering IVR en digitalisering.

2006: Project, voorbereidingen implementatie nieuw CRM systeem (Siebel). Verbeterde rapportagemogelijkheden. Commercialisering via big Data.

2006-2007: Siebel CRM implementatie (april 2007): Besturingsmodel aanpassen. Performance Management initiëren en uitrollen (efficiënter werken, kwantitatieve aspecten): Quality management: plannen en uitwerking, risico management.

2007-2008: Retentie/behoud (commercieel- en behoud-team geïnitieerd en opgetuigd). De transitie naar meer commercieel en klantgericht werken: upsell en crosssell ingericht via CRM (hinting) en big data. Bezuinigingen, bedrijfsmodel meer **LEAN** maken: aanpassen bedrijfsprocessen. Invoering Traffic team. Uitrol nieuw besturingsmodel, uitrol vernieuwd opleidingsplan/kwaliteitsmanagement (verbetering kwalitatieve aspecten): bezuinigingsslagen. Klant- en medewerkerstevredenheid.

Personeel uiteindelijk teruggebracht van 230 Fte naar 120 fte.

CC Manager 1996-2003 Libertel /Vodafone Amsterdam

Contact Center manager Vodafone, Amsterdam, Almere

Aug 2000-juli 2003 Branche: Telecoms / Mobile

Lid MT (lijn)management van een multimediaal 1e lijns customer care contactcenter 100 seats met 5 teamleiders. Werkzaamheden: dagelijkse operatie; serviceverlening aan klanten. Recruitement, headcountmanagement (WFM), kwaliteitsbewaking- en verbetering, klanttevredenheid en loyaliteit, medewerkerstevredenheid en loyaliteit (qualitymanagement), training & coaching van medewerkers, structurering en processen, servicelevelmanagement, doelen/ targets, resultaatbewaking (performance, effectiviteit, efficiency), ziekteverzuim, budgetmanagement, probleemmanagement, verandermanagement, cultuurmanagement, communicatie en feedback, rapportages, functioneringsgesprekken en beoordelingen, samenwerking en co-ördinatie andere afdelingen, div. projecten (be)geleid (verhuizing CC Amsterdam naar Almere, onderzoek en opzetten e-mail en e-mailteam, onderzoek en implementatie IVR). Samenbrengen Contactcenters Libertel en Libertel naar gecentraliseerd contactcenter Vodafone. Branche: Telefonie (mobiel)

Teamleider customer services Libertel / Vodafone, Amsterdam

Dec 1996-juli 2000 Branche: Telecoms / Mobile

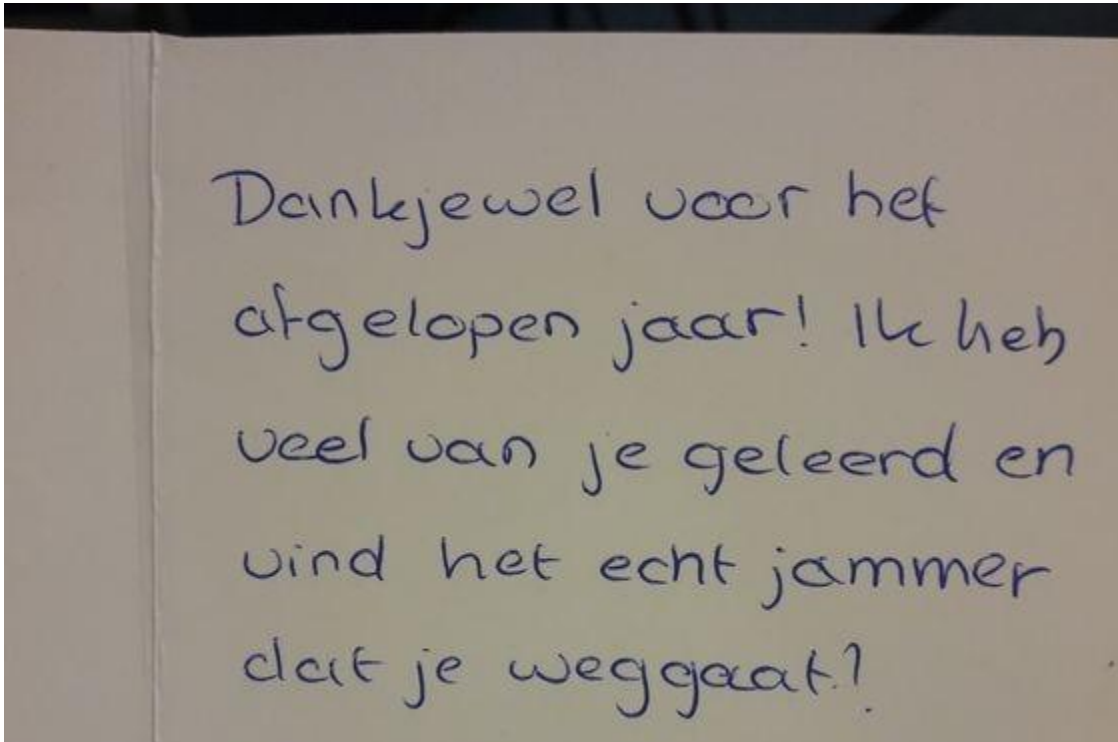
Leidinggeven aan- en coachen van een groep van 15-20 callcenter medewerkers bij hun dagelijkse klantenservice werk. Supervisie van de werkzaamheden, servicelevels, kwaliteit, sl management, voortgang- functionerings- en beoordelingsgesprekken roostering/bezetting, kwaliteitsbewaking, trainingsbehoeften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

Part-time Customer Care medewerker Libertel (LNO), Amsterdam

Mei 1996-dec 1996 Branche: Telecoms / Mobile

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

Referentie van een NCOI teamleider:



Referentie van een recruitment agency:

Dio is een ervaren en gepassioneerde senior manager waarbij geldt, hoe groter de uitdaging des te groter de glimlach op zijn gezicht. Dio is 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. Zijn ruime ervaring ligt met name binnen het managen en doorontwikkelen van customer service afdelingen. Hierbij is de rode draad in zijn loopbaan het efficiënter inrichten van klantcontactcentra in combinatie met het verbeteren van de algehele customer experience hetgeen leidt tot kostenreductie en hogere retentie en klanttevredenheid. Door zijn analytisch vermogen, bedrijfskundig inzicht en ervaring is hij in staat snel de vinger op de zere plek te leggen. Tevens begrijpt hij als dienend mens mensen wat mensen bezighoudt en wat er nodig is om te komen tot een zo optimaal mogelijke medewerker- en klantbeleving. Graag zet Dio zijn kennis en ervaring in bij een organisatie die haar customer service afdeling door wil ontwikkelen.

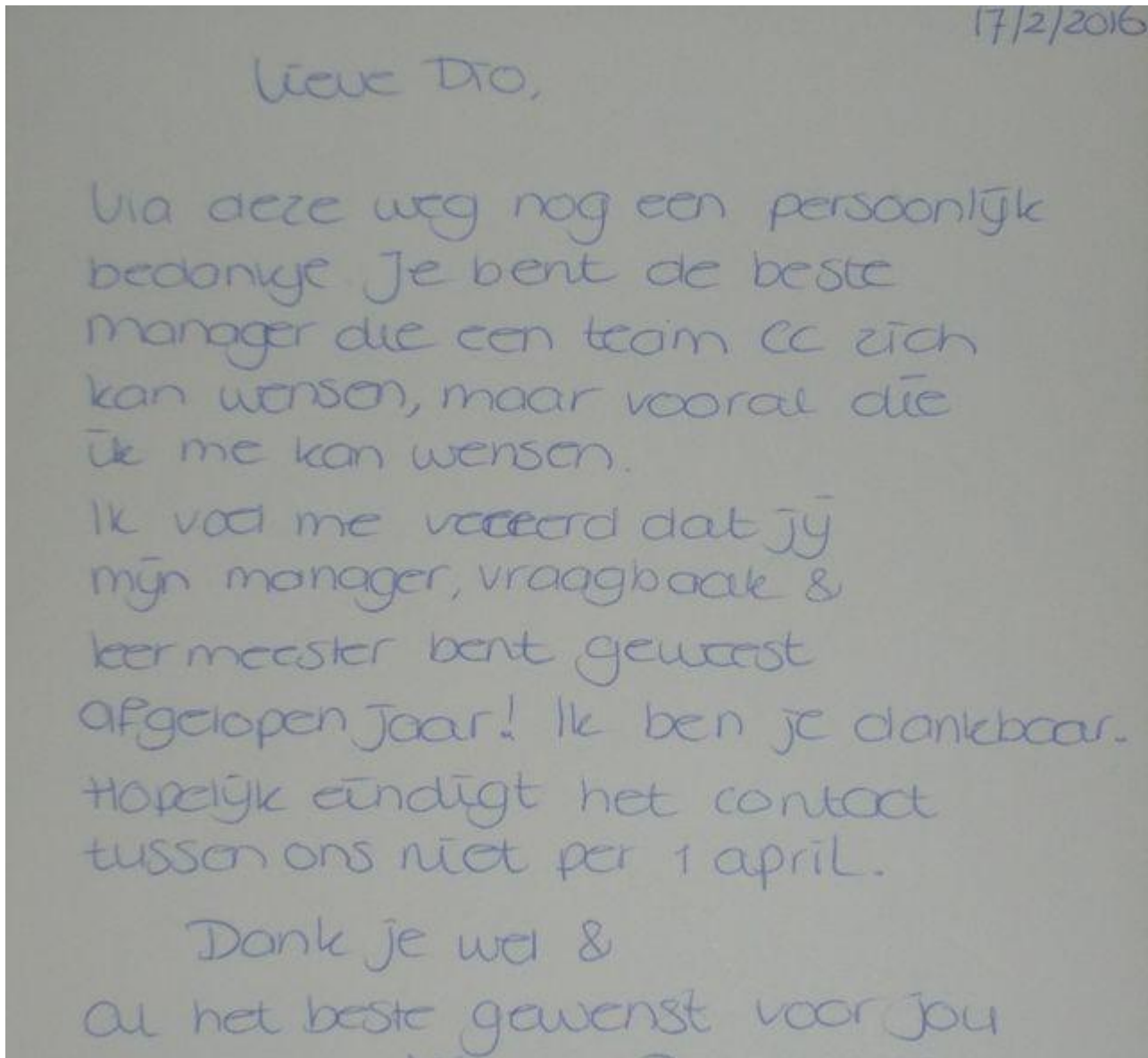
Referentie van een andere recruiter:

Dio heeft zeer ruime ervaring als interim manager gespecialiseerd in klantcontact, contact centers en customer service. Hij combineert deze ervaring met een zeer prettige, vriendelijke uitstraling. Hij brengt veel frisse en positieve energie. Hij is zelfbewust, heeft flair en is communicatief sterk. Een inspirator voor zijn team die betrokkenheid en 'bedrijfstrots' stimuleert. Hij is een ondernemende bouwer die het prettig vindt om in vrijheid een flinke verantwoordelijkheid te dragen. Hij heeft een instelling van continuous improvement; het kan altijd beter en efficiënter. In de interne organisatie vertegenwoordigt hij graag 'the voice of the customer'.

De basisprincipes van besturingsmodellen als COPC, ITO en Lean6Sigma zijn hem bekend. De belangrijkste doelstellingen zijn hierin het terugbrengen van het contactverkeer en het terugbrengen van klantirritaties (verhogen NPS) door bijv. vergroten kwaliteitsniveau (first call solution), selfservice, communicatie, proactief schakelen met klant/verrassen, etc.). Hij heeft significante resultaten geboekt op het gebied van first time fix, ziekteverzuim, abandoned calls, registratiepercentage, bereikbaarheid, kostenreductie en klanttevredenheid.

Ervaring met het opbouwen en professionaliseren van klantcontact afdelingen en het soepel begeleiden van medewerkers bij veranderingen en (cultuur) omslagen alsook de omslag naar een meer commercieel en efficiënter klantcontact. Hij vindt de juiste balans in het vergroten van efficiency met behoud van de juiste CX (Customer Experience) en EX (employer experience).

Referenties Sixt Car Rentals:



Dear colleagues,

Unfortunately we have to announce today that Dio van Gils, Manager Competence Centre will leave Sixt as per the 1st of May.

Dio helped us in establishing the structure of the complete service and reservations department in a very efficient way. Dio's experience helped us in building up daily dashboards and setting clear KPI's to make sure that his team performed with outstanding service level figures.

I would like to thank Dio for his dedication and passion in building this great team.

Friday the 22nd of April will be his last working day within Sixt. I wish Dio all the best for the future!!

Please inform your teams accordingly.

Met vriendelijke groet, Kind regards,

Karen van den Boom
Commercial Director Sixt Benelux

Referentie Telegraaf:



Periode:	2004-Heden
Bedrijf:	De Telegraaf
Referent:	Dhr. Martijn Simons
Huidige positie:	Manager T3C (baas van de baas van Dio)
Telefoon:	(+31) 06 – 53547737

Martijn Simons heeft gedurende een periode van 5 jaar samengewerkt met Dio. Dhr. Simons noemt het succesvol begeleiden van het Siebel migratie project als de belangrijkste realisatie van Dio. Hierbij heeft hij gezien dat je het implementeren van nieuwe systemen en processen aan Dio over kan laten. Hij zal doorgaan tot alle puntjes op de "i" zijn gezet. Dat Dio geen moeite heeft met het verankeren van nieuwe afspraken binnen de organisatie is ook gebleken in zijn laatste functie. Dio had de taak een samenwerking op te zetten met een tweetal andere service centers binnen de Telegraaf. Hierbij heeft hij laten zien dat hij draagvlak kan creëren en dat hij afspraken tussen deze service centers heeft weten te borgen. Volgens dhr. Simons lukt hem dit door een juiste combinatie van mensgerichtheid en gedrevenheid.

Dhr. Simons geeft evenals dhr. Wijsen aan dat Dio goed in staat is om, ondanks zijn mensgerichte component, goede harde zakelijke beslissingen te nemen en door te voeren. Dio wil wel graag goed begrijpen hoe bepaalde beslissingen tot stand zijn gekomen zodat hij ook voldoende munitie heeft om deze te vertalen naar zijn team.

Wat betreft de gevoeligheid voor kaders herkent dhr. Simons Dio daar niet in. Wel geeft hij aan dat Dio de grenzen van zijn kaders op zoekt wanneer hij een creatieve oplossing voor ogen heeft. Dit waardeert dhr. Simons als een sterk punt van Dio.

Dhr. Simons heeft geen verdere aandachtspunten. Hij denkt dat, na het uitleggen van de uitdaging bij RDC, Dio veel toegevoegde waarde kan bieden. Dit met name omdat Dio goed resultaten heeft laten zien in het veranderingstraject bij de Telegraaf; "Van Krantgericht naar Klantgericht"!

Referenties medewerkers KCC RDC:

Dio van Gils

Ex - manager Klant Contact Centrum

Nu Change Manager



Mijnheer van Gils, we laten je natuurlijk niet zomaar en met lege handen vertrekken van de gezelligste afdeling binnen het RDC (nu Inmotiv). Daarom hierbij een klein aandenken namens het KCC. Wij zijn met zijn allen erg trots dat we onder zo een leuke manager hebben kunnen werken en zijn dan ook erg teleurgesteld dat een zeer bijzondere manager onze afdeling gaat verlaten!



Is het weer tijd voor het vooronder?..

Bert Kramer

Beste Grote Tonkatsu,

Bij wel of niet je afscheid van RDC wil ik je graag het volgende meegeven: Van alle 1810 / codi - helpdesk / supportdesken / ICT support etc. die ik heb meegemaakt, mag ik je herinneren als de meest:

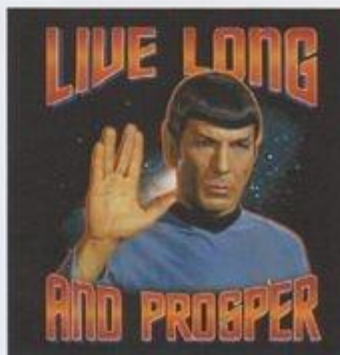
- Laagdrempelige
- Gezellige
- Hulpvaardige
- Humorvolle
- Stimulerende
- Wijze

roerganger.

Ik hoop dat we jou, ondanks je vertrek bij KCC, toch nog in een andere functie gaan zien op ons werkvloertje, waarbij je wellicht voor Inmotiv de Customer Care gaat

ventileren; vreugdevol voor de klanten en gezellig voor ons!

Whatever happens, may the winds be on your back.



Roberto Bouwmeester

Ik heb Dio leren kennen destijds als een rustige en ervaren man met het hart op de juiste plaats, een echte people - manager in mijn ogen. Dio, je hebt me in al die jaren begeleid, gecoacht en gesteund op diverse vlakken, en mij tevens een hoop bijgeleerd.

Je bent echt een back-up voor me geweest; als ik het weer eens verprutst had in mijn onkunde of het even niet meer zag zitten door al dat bureaucratische gedoe. Jij stond altijd voor me klaar!

Je liet me eerst zwemmen en als ik dreigde te verdrinken gaf je me de welbekende schop en hielp mij op het droge. Uiteraard wel met de bedoeling dat ik ervan zou leren.

Door de mega ervaring die jij hebt en hebt gedeeld, heb je mij geholpen om door te groeien tot wat ik nu ben (ondanks dat sommige nukken er nog steeds zijn en waarschijnlijk ook nog wel even blijven).

Ik weet het is een kort dankwoord, maar wel uit de grond van mijn hart. Dank voor alles wat je gedeeld hebt om mij te verbeteren, voor je input, je geduld, luisterend oor en ervaring waar ik van mee mocht snoepen.

Zoals ik je al vaker heb gezegd, de bekende veer....

Voor de beste manager die ik in mijn RDC - carrière heb gehad (en dat zijn er inmiddels al aardig wat)....



Dio van Gils • Ex - KCC-manager • Nu Change Manager

Persoonlijk, van jouw KCC..



Dorinda Louman

Dio,

Man van de cijfers.. maar ook man van de mensen.
Een mooie combinatie die je niet vaak tegen komt.

Ik ken je nu een jaar en ik heb je leren kennen als zeer gedreven, creatief en enthousiast.

Jij ziet het potentieel in ieder mens, stimuleert je omgeving en laat je waardering blijken.

Oprecht en transparant, geen spelletjes..

Ik ben blij.

Blij dat je een andere uitdaging hebt gevonden waarin je weer volop je kunsten kon los laten.

Ik heb zin om te zien wat jij allemaal gaat doen!!

Wij redden ons wel. Daar heb jij wel voor gezorgd..

Misschien iets té goed, maar is dat niet juist het ultieme doel, jezelf "overbodig" maken?

Je doel was al bekroond toen je Klant Contact Center manager van het jaar werd, maar ik hoop dat onze positieve berichten daar nog iets aan kunnen bijdragen.

Ik ben in ieder geval erg blij jou als manager te hebben gehad.

Het reilt, lieve Dio, het zelft. Tijd voor een nieuwe koers.

Ik wens je veel succes op alle gebieden!

Wat "interessante" uitspraken:

- "De KCM blijft vandaag angstvallig op 0...."
- "Ja Ja!"
- "Attenzione.... the big boss!"

"WISEGUY" LEN OP 26-02-2013

Dio: "Julie zijn goed bezig.

Het is vandaag nationale complimentendag namelijk!"

Len: "Elk jaar op 1 Maart is het nationale complimentendag. Maar vandaag mag ook hoor Dio! ;)"

Dio: "..... Eehm.. Het is elke dag nationale complimentendag Len!!"

.....de regen tikt zachtjes tegen de ramen van de Unique vestiging in Amstelveen. Ik staar vanachter mijn pc over het Stadsplein en zie een dame in gevecht met haar paraplu, de irritatie is duidelijk van haar gezicht af te lezen. Het is een druilerige dag in oktober, en ik weerspiegel mij aan de irritatie van de dame op het plein. In mijn hoofd spookt de gedachte over een toekomst als Sales Consultant bij Unique Uitzendbureau.....die is er niet...ik heb het hier niet naar m'n zin...ik moet weg hier!!

Dan verspringt mijn aandacht naar de uitloek pop-up rechts onder in beeld. Ik open de e-mail die door mijn collegaatje Louianne werd gestuurd. In het onderwerp staat in grote letters: VACATURE: Retentie- en Klant Contact

Center medewerker RDC. Ik kijk over mijn schouder achterom, Louianne kijkt mij met een big smile aan en zegt: "lets voor jou, Lenny??"

Nog geen 1,5 week later, op dinsdag 23 oktober, had ik mijn eerste sollicitatiegesprek bij RDC op De Klencke. Ik werd bij de receptie opgehaald door Rob en we liepen samen naar een van de spreekkamers op de 2^e verdieping. "We wachten nog even op meneer Van Gils" zegt Rob. Na een aantal minuten kwam een vrolijke, goedlachse en strak in pak geklede man binnen en stelde zich voor als Dio. Mijn zenuwen voor het gesprek waren direct verdwenen, ik voelde me goed op mijn gemak en merkte dat er een klik was.

Op 6 november ben ik aan de slag gegaan bij het RDC. Dio geeft leiding aan een leuk team, genaamd het Klant Contact Center. Zijn energie is goed terug te zien op de afdeling, het leeft en bruist er.

Nu is er een tijd gekomen dat Dio het KCC aan het rollen heeft gekregen, en wij op eigen benen kunnen staan. Dio is het KCC ontgroeid en heeft zin in een nieuwe klus. Ik heb Dio ervaren als een gedreven people-manager, als iemand die volledig achter je staat en je voor de volle 100% steunt. Ik kan mij een aantal meetings met KA herinneren waarin de spanning hoog opliep, waar Dio toch de touwtjes in

handen wist te houden en het geheel tot een goed einde wist te brengen. Dio is een netwerker in hart en nieren, een 1000+ netwerk op LinkedIn is niet mis. Via een van deze connecties heeft hij alweer een nieuwe uitdaging gevonden! Voor ons allen het geluk binnen RDC in Motiv Nederland B.V.

Dio, heel veel succes in je nieuwe functie!!!

Dio F.C.M. van Gils has suggested an update to your profile on LinkedIn



Dio F.C.M. van Gils - Senior Customer Contact & service Manager, experienced Changemanager and creative Leadership.
To: Len Roubroeks
Date: October 31, 2012

Dio F.C.M. suggested an update to your LinkedIn profile.

Celebrate your accomplishments!

Hallo len,

Welkom bij ons team: we zijn blij met je!

Tot dinsdag,

groet Dio

Len Roubroeks



Waarom jij een echte mensenmanager bent:

- Liefde voor je medewerkers
- Charismatisch
- Humoristisch
- Meedenkend

ccma
CONTACT CENTER MANAGER AWARDS

De jury van de Contact Center Manager van het Jaar verkozing verklaart dat:

Dhr. Dio van Gils
RDC Nederland B.V.

Genomineerd en een bedrijfsbezoek heeft gehad voor de:

Contact Center Manager v.h. Jaar "10 Award

Naam van de jury van de Contact Center Manager van het jaar verkozing verklaart dat: Marleen v.d. Brink, Hans v.d. Ploeg, Roud Meijer en Hinkel Meisel (samen met de jury) voor de CCMA 2010 award.

[Handwritten signature]
Hinkel Meisel
President jury

Contact Center Manager van 2010!

Dio van Gils • Ex - KCC-manager • Nu Change Manager

Rob Blanker



De overheerlijke kruidenthee van Bert, al twijfelen wij erover of je deze gaat missen...

Beste Dio,
Jij kwam met passie in 2009 op het KCC en hebt ons veel geleerd.
Een aantal zaken gingen niet goed maar wij deden het nooit verkeerd.

Dat was 1 van de zaken die jij ons hebt bijgebracht.
Want wanneer je vertrouwen krijgt dan heb je ook kracht.

Kracht om gezamenlijk hier iets moois te bouwen.
Ik was zeer blij met jouw grenzeloos vertrouwen.

In gesprekken als de term werd genoemd als "ik hoop etc." zei jij altijd: "Hopen doe je op het toilet".

Of "ik zal proberen" werd teruggekoppeld met "probeer eens op te staan"
En dat lukte altijd en dat waren eye-openers.

Jij hebt in 4 jaar tijd gebouwd aan een professioneel team.
Waarvoor ik jou op deze manier echt wil bedanken.

Uiteindelijk is de keus gemaakt dat jij onze groep moet gaan verlaten.
Op het management vlak vallen ook flinke gaten.

Dat door anderen moet worden opgevuld.
Dat vergt kennis en ook heel veel geduld.

Iets wat jij hebt bijgebracht bij de mensen.
Een betere manager heb ik mij niet kunnen wensen.

Jouw voorgangster Ria kwam in een heel moeilijke periode maar legde een fundament.
Waar jij op kon doorpakken en uitbouwen tot aan dit moment.

De klanten, het KTO en klantcontact in alle facetten.
Jij hebt ons geleerd om hier op te letten.

De cijfers waren altijd positief en dat is ontstaan door mensen te stimuleren.
Daar hebben velen van kunnen leren.

Ik sluit dit af en meen oprecht,
Dio, mensenmens en **echt**.
Een pure vent, multi talent,
Dat is Dio wat jij bent.





Brands are built on what people are
saying about you, not what you're
saying about yourself. ”

