

Curriculum Vitae

Personalia:

Naam:	Op te vragen
Adres:	Op te vragen
Telefoonnummer:	Op te vragen
Geboortedatum:	19 april 1957
Geboorteplaats:	Zwolle
Burgerlijke staat:	Op te vragen
E-mail:	Op te vragen
Burgerservicenummer:	Op te vragen

Persoonlijk profiel:

Algemeen:

Ik ben breed algemeen ontwikkeld met een goede maatschappelijke betrokkenheid. Ik ben eerlijk en hecht veel waarde aan normen en waarden. Ik ben positief en optimistisch ingesteld, ik ga ervan uit dat iets/iemand altijd goed is tenzij het anders wordt bewezen.

Competenties:

Ik ben zelfstandig en kan goed samenwerken in een team. Klanten en collega's kunnen op mij bouwen. Ik houd ervan om onder stress te werken. Ik ben enthousiast, servicegericht, ondernemend, representatief en ik ben loyaal, flexibel en klantgericht, Resultaat en kwaliteit staan bij mij hoog in het vaandel. Ik ben goed in het plannen en organiseren van zaken. Ik kan leidinggeven aan een kleine groep mensen. Ik ben gedisciplineerd, gemotiveerd, prestatiebereid en heb veel verantwoordelijkheidsgevoel.

Werkervaring:

1985- 2009:

KPN, Zwolle: diverse functies.

Laatste 4 functies:

Servicemedewerker Customer Service Organisatie (2008-2008)

Dit houdt in: Commercieel verkoop binnen, Aftersales en Backofficewerk. Het controleren van technische uitvoerbaarheid, het inkopen van materiaal en diensten, het plannen van de order in overleg met klant. Het aanmaken van dossiers, het voeren van correspondentie en het inschakelen van ketenpartners van KPN of de klant. Het plannen van afspraken voor de accountmanager, het behandelen van de binnengekomen post, het maken van roosters voor de vroege en late diensten.

Verantwoordelijk voor accounts:

Diverse gemeenten in Friesland, waaronder Leeuwarden, Sneek en Bolsward. Wavin Gemeente Apeldoorn en diverse ICT-bedrijven Ministerie van Justitie(rechtbank Zwolle en KLPD),Het Ministerie van Defensie(landmacht en Luchtmacht. Het ministerie van Binnenlandse zaken(Politie)

Medewerker Aftersales:(2001-2008)

Dit houdt in: Behandeling van alle navraag en klachten na het sluiten van de koop. Dit betreft navraag zoals: Wanneer komt de monteur? Niet het juiste product of dienst geleverd. Navraag naar de financiële administratie en het uitzoeken hiervan. Op deze afdeling ben ik Key-user geweest van het systeem waarmee gewerkt wordt. Dit betekend dat ik betrokken ben geweest bij uitbreiding en wijzigingen en het testen van het systeem. Ik heb hiervoor gebruikersinstructies en een handleiding opgesteld en uitgedragen

Verantwoordelijke accounts:

Ministerie van Defensie, met Landmacht, Luchtmacht, Dienst Gebouwen, Werken en Terreinen.
Ministerie van Justitie, met de rechtbank Zwolle –Lelystad en KLPD.
Ministerie van Binnenlandse Zaken met de politie Regio IJsselland, Het ministerie van Financiën met de Belastingdienst en de Domeinen. Shell

Commercieel verkoop binnen (1995-2001)

Dit houdt in: commercieel klantencontact, zowel inbound als outbound. Nabellen van acties. Ondersteuning van de accountmanager. Het aanmaken van dossiers, het voeren van correspondentie en het inschakelen van ketenpartners van KPN of de klant. Het plannen van afspraken voor de accountmanager, het behandelen van de binnengekomen post, het maken van roosters voor de vroege en late diensten. Versturen van documentatie en al deze documentatie op peil houden. Overleg met de diverse betrokken managers en de klanten. Soms het voorzitten hiervan en het maken van notulen. *Mijn klanten stond ik vaak te woord in het businesscentrum, van waaruit ook zaken heb gedemonstreerd en verkocht*

Verantwoordelijke accounts:

Ministerie van Defensie, met Landmacht, Luchtmacht, Dienst Gebouwen, Werken en Terreinen.
Ministerie van Justitie, met De rechtbank Zwolle –Lelystad.
Ministerie van Binnenlandse Zaken met de politie Regio IJsselland
Het ministerie van Financiën met de Belastingdienst en de Domeinen.
Diverse grote gemeenten waaronder de gemeente Zwolle en Enschede. Diverse MKB klanten zoals kleine uitzendorganisaties.

Medewerker BackOffice/Ordervoorbereiding(1987-1995)

Dit houdt in: opdrachten zoals de verkoop heeft verkocht in een systeem plaatsen en toetsen op technische haalbaarheid, bestellen materiaal en plannen monteur. Aanmaken van dossiers, versturen van documentatie. (Ik ben hier betrokken geweest bij de bouw en implementatie van het systeem waarin alles wordt geregistreerd. Ook heb ik gebruikersinstructies en een handleiding opgesteld en collega's wegwijs gemaakt in het systeem)
Op deze afdeling ben ik eerste medewerker geweest

Verantwoordelijke accounts:

Ministerie van Defensie, met Landmacht, Luchtmacht, Dienst Gebouwen, Werken en Terreinen. Ik was de enige die zaken voor dit belangrijke account mocht behartigen.

1985: Eigen Campingwinkel: Het doel was het opzetten van de winkel en deze rendabel maken. In verband met gezinssituatie de winkel rendabel overgedragen aan opvolger.

1983-1984: Plaatsvervangend bedrijfsleider Supermarkt Lensen Zwolle:
Hier heb ik de bedrijfsleider bij afwezigheid vervangen en heb ik leiding gegeven aan de caissières. Tevens was ik verantwoordelijk voor de inkoop van de food, non-food producten en cosmetica en de daarbij behorende financiële administratie

1979-1983: Huisvrouw/moeder

1974-1979: PTT Zwolle: Boekhouding afdeling tijdverantwoording

1972-1974: Weekend-, vakantie- en na schoolwerk bij supermarkt De Gruyter Diezerstraat 13 te Zwolle.

Hier deed ik alle voorkomende werkzaamheden, waaronder kassa, (met de daarbij behorende administratie), vleeswaren en de groente afdeling. Ook verwerkte ik de binnengekomen goederen. Nieuwe medewerkers heb ik opgeleid.

Opleiding:

2011	MBA
2009-2010	NCOI Opleiding: Inkoopmanagement (diploma)
2007	After Sales College met: Klantgerichte communicatie, Commercialiteit, E-mailcommunicatie (voor alle drie samen 1 certificaat)
2004	Opleiding bij Mansystems voor ARS eindgebruikers en Incidentmanagement
2001	Spin en Servicegericht onderhandelen. Effectief functioneren (certificaat.)
2000	Word (certificaat)
1999	Excel (certificaat)
1998	Assertiviteit (certificaat)
1997	Timemanagement (certificaat)
1996	Klantgericht telefoneren (certificaat)
1991-1993	Digitale en analoge elektronica (1 certificaat)
1988-1989	Nima A(door familieomstandigheden geen diploma behaald)
1990	Engels (certificaat)
1985-1988	Ondernemersopleiding levensmiddelenbranche(diploma)
1973-1974	HAVO
1969-1973	MAVO (diploma)
1972-1974	Kassamedewerker, 1 ^e kassière, hoofdkassière. (diploma's)

Algemene kennis: MBO+/HBO

Overige informatie:

Taalvaardigheid:

Taal:	Mondeling:	Schriftelijk:
Nederlands	uitstekend	uitstekend
Engels	goed	goed
Duits	goed	goed

PC vaardigheden:

Kompas	Ik heb bij KPN gewerkt met Kompas
MS Office	Outlook, Word, Excel en Power Point
BAAN	Ik heb gewerkt met een applicatie van BAAN
SAP	Ik heb gewerkt met SAP binnen KPN
Citrix	Ik heb gewerkt met een applicatie in Citrix binnen KPN
ARS	Ik heb gewerkt met en ben Key-user geweest van ARS
ORACLE	Ik heb gewerkt met ORACLE(planning voor aanleg telefooncentrales)

Ik leer snel programma's waarmee gewerkt moet worden.

Rijbewijs: BE

Referentie:

Harry Fixe
KPN
Telefoonnummer 06-10016870

Hobby's:

Met de caravan er opuit trekken, klussen in en om het huis, sport(passief: alles kijken, actief: zwemmen, fietsen en wandelen), kleding maken, lezen, puzzelen.

Beschikbaarheid: Per heden

Gezien mijn leeftijd kan een werkgever in 3 jaar totaal € 19.500,00 subsidie ontvangen.