**Ben Zoekende**

Customerservicemedewerker met ruim 12 jaar werkervaring.

Adres Huisstraat 1, 1234 AB Amsterdam  
Telefoon 06 123 456 78  
E-mail [ben.zoekende@gmail.com](mailto:ben.zoekende@gmail.com)  
Geboortedatum 21 oktober 1969  
Rijbewijs B

Introductie

Mijn naam is Ben Zoekende, een customerservicemedewerker met in totaal meer dan 12 jaar werkervaring. Drie jaar geleden heb ik er voor gekozen om full-time voor mijn kinderen te zorgen. De jongste is inmiddels oud genoeg om naar school te gaan. Hierdoor heb ik weer zin en tijd om aan de slag te gaan als customerservicemedewerker.

Competenties en vaardigheden

* **Communicatieve vaardigheden**

Ik ben communicatief bijzonder sterk. Tijdens vorige dienstverbanden heb ik zowel als inbound- als outbound customerservicemedewerker gewerkt, waardoor ik met vrijwel alle typen klanten in contact ben geweest. Mijn gemiddelde klantbeoordeling van 93,5 geeft aan dat klanten zeer tevreden waren over mijn klantgerichte communicatieve vaardigheden.

* **Oplossingsgericht**

Mijn communicatieve kwaliteiten gaan hand in hand met mijn oplossingsgerichtheid, waardoor ik niet alleen klanten op positieve wijze te woord kan staan, maar ook voor oplossingen zorg die zowel voor de klant als mijn werkgever bevredigend zijn.

* **Leidinggevende kwaliteiten**

Bij mijn laatste werkgever ben ik binnen een half jaar gepromoveerd naar senior customerservicemedewerker. Binnen deze functie heb ik ervaring opgedaan in een managende rol. Mijn managementkwaliteiten werden door de medewerkers als zeer positief ervaren en tijdens het laatste jaar van mijn dienstverband gewaardeerd met een 8,6.

Prestaties

Naast de bovengenoemde vaardigheden en beoordelingen zijn enkele van mijn prestaties het noemen waard.

* **Upsell-targets overtroffen**

Vrijwel ieder jaar heb ik mijn upsell-targets ruimschoots overtroffen. Tijdens mijn laatste volledige jaar was mijn upsell-omzet zelfs 4,5 maal zo hoog als de doelstelling.

* **Verhogen customerservice-efficiency met 21%**

Onder mijn leiding als senior customerservicemedewerker is de efficiency van de afdeling met gemiddeld 21% verbeterd.

Opleidingen

* **MBO Commercieel Medewerker**ROC Amsterdam  
  1995-1999 (diploma: nee)
* **MBO Klantmedewerker Bancaire Diensten**ROC Amsterdam  
  1994-1995 (diploma: nee)
* **MAVO**Mondriaan College Rotterdam  
  1991-1995 (diploma: ja)

Talen

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Lezen | Begrijpen | Spreken |
| Nederlands | Moedertaal | Moedertaal | Moedertaal |
| Engels | Vloeiend | Vloeiend | Vloeiend |
| Duits | Goed | Goed | Matig |

Hobby’s en interesses

* Oosterse vechtsporten: ik heb een buine band Karate en beoeden Tai Chi
* Sportvissen: iedere 14 dagen ga ik samen met mijn vader een dag vissen op het IJsselmeer.

Referenties

Referenties op aanvraag.