










Personalia

-  **Naam**
Eva Heitinga
-  **Adres**
Balsemienstraat 520B
3068 HS, Rotterdam
-  **Telefoonnummer**
0612345678
-  **E-mail**
voorbeeld@cvmaker.nl
-  **Geboortedatum**
15-9-1992
-  **Geslacht**
Vrouw
-  **Rijbewijs**
B
-  **Nationaliteit**
Nederlandse
-  **Burgerlijke staat**
Ongehuwd

Vaardigheden

- Conflicten oplossen** ● ● ● ● ●
- Onderhandelen** ● ● ● ● ●
- Leiderschap** ● ● ● ● ●

Talen

- Nederlands** ● ● ● ● ●
- Engels** ● ● ● ● ●

IT-vaardigheden

- Call center solutions** ● ● ● ● ●
- Skype** ● ● ● ● ●
- Slack** ● ● ● ● ●
- Teams** ● ● ● ● ●
- Microsoft Office** ● ● ● ● ●

Ik ben een enthousiaste **klantenservice professional** met **10 jaar ervaring** in de verkoopsector. Tijdens mijn loopbaan heb ik leren werken met zowel particuliere als professionele klanten. Ik kan **goed luisteren en duidelijk communiceren**. Daarbij concentreer ik me op het **oplossen van conflicten** om mijn klanten zo goed mogelijk te helpen. Door mijn uitstekende **organisatorische vaardigheden** kan ik het hoogste niveau van **integriteit** handhaven om het vertrouwen van al mijn klanten te waarborgen. Als **teamplayer** is het mijn doel om mijn **collega's dagelijks te helpen** motiveren in hun werk.

Werkervaring

Teamlead klantenservice

jul. 2020 - dec. 2022

Aldi, Rotterdam

In 2020 werd ik gepromoveerd tot **teamleider**. Ik werk nu met een team van **20 agents** als hoofd van onze lokale klantenservice. De afgelopen twee jaar heb ik **nieuwe tools geïntegreerd**, waardoor we onze service **efficiënter** hebben kunnen maken. Het volgende bleek uit onze KPI-resultaten:

- Gemiddeld **173 extra gesprekken** die we dagelijks konden afhandelen (op teamniveau).
- Oproepen die **gemiddeld 26%** sneller werden afgehandeld.
- Efficiënt werken heeft onze afdeling in 2021 ongeveer **12.000 euro bespaard**.

Senior klantenservice

mrt. 2017 - jun. 2020

Aldi, Rotterdam

Ik begon mijn carrière bij Aldi in 2017, maar **promoveerde snel** tot senior medewerker na slechts enkele maanden uitstekend werk. De retentiecijfers waren laag op de onze afdeling. Er was dus behoefte aan mensen die bereid waren meer taken op zich te nemen. Tijdens mijn **3 jaar** binnen deze functie waren mijn taken onder andere:

- Nieuwe **collega's opleiden** als klantenservice medewerker.
- Het bijstaan van mijn toenmalige teamleider in zijn taken.
- Een **leidinggevende rol** op mezelf nemen bij afwezigheid van de teamleider.

Klantenservice medewerker

aug. 2014 - feb. 2017

Accenture, Breda

Dit is mijn eerste "volwaardige job" binnen de klantenservice sector. Als **junior klantenservice medewerker** bij Accenture kreeg ik de gelegenheid om de **vaardigheden** die ik tijdens mijn studie had opgedaan **verder uit te breiden**. Hier heb ik geleerd om:

- Open te staan voor de hulp en tips van mijn collega's.
- Nooit stil te staan en altijd te zoeken naar nieuwe **ontwikkelingsmogelijkheden**.
- Nieuwe IT-vaardigheden te leren (MS Office).

Opleidingen

Universiteit Leiden

sep. 2019 - jun. 2022

Bachelor communicatiewetenschappen, Leiden