

Wout van Hoogenhuizen

Senior Manager Customer Service/Care, Klantenservice & Retentie

Over

Zeer ervaren manager binnen de klantcontact branche. De ervaring loopt uiteen van klanttevredenheid, klantenservice, sales, aftersales tot en met retentie. Na ruim 35 jaar in diverse managementfuncties op interim basis te hebben gewerkt ben ik weer toe aan een nieuwe uitdaging. Mijn voorkeur gaat uit naar een langdurige, bij voorkeur definitieve samenwerking. Ik ben ambitieus, gedreven en heb veel kennis & ervaring binnen diverse branches en organisaties. Samen met mijn team(s) hard werken aan hoge kwaliteit van dienstverlening voor de klanten, streven naar 100% klanttevredenheid. Als ervaren coach en trainend manager pas ik uitstekend binnen diverse organisaties. Mijn ambitie is om een succesvolle samenwerking aan te gaan waarbij we elkaar kunnen versterken. Ik ben een mensen-mens, werk project- en procesmatig met ervaring op zowel operationeel, commercieel, financieel, tactisch als technisch niveau. In 2020/2022 veel ervaring met aansturen op afstand door de Covid-19 pandemie. Samen staan we voor de klant op 1 en de kwaliteit op 100. Ik ben op zoek naar een permanente invulling van een functie in loondienst.

Ervaringen

Vanuit mijn eigen BV WHO Consultancy 2005 - heden

Diverse MT-en sleutel posities binnen de klantcontact branche

- YEET! Power Systems – Manager Customer Service, Billing & Location Review, aansturing externe callcenters, opzetten afdeling en verantwoordelijke voor de locatie onderzoeken
- TKB, Trust Kredit Beheer b.v. - Manager Outsourcing, lid MT Multi langual KCC gebouwd
- PCS Proactive Contact Support b.v. - Algemeen Manager, lid MT Facilitair contact center
- Quality Contacts b.v. - Interim Callcenter Manager, lid MT Facilitair contact center
- Electrabel - Projectmanager Retentie en Customer Services Retentie implementatie op het eigen KCC
- ZIGGO Nederland - Interim manager Retentie Customer Services Retentie implementatie op het eigen contactcenter
- ANWB Nederland - Business consultant programma FIT Advies in locatiebepaling
- KPN Mobiel - Interim manager SAVE (Retentie) Reorganisatie afdeling klantbehoud (SAVE) op KCC
- Yarden uitvaartverzekeringen - Project & Contractmanager Outbound activiteiten opzetten t.b.v. nieuwe verzekering
- KPN Mobiel & Hi! - Interim manager sales & operations Reorganisatie sales bij KPN en Hi! Contact centers
- ZIGGO Nederland - Consultant/projectmanager Ziggo-B2B
- KPN Nederland - Interim managers sales & operations Reorganisatie KPN Mobiel customer care center
- Wehkamp.nl - Programmamanager Allianties
- Welzorg Nederland b.v. - Manager Service Nederland
- @HOME - Coach / trainer Customer Services

De klant op 1, de kwaliteit op 100!



- No-nonsense aanpak van Wout;
- Wout is essentieel geweest voor het verder verbeteren van de commerciële performance van deze dienst;
- Oude rot in het vak. Heb ongeloofelijk veel van hem geleerd;
- Wout is iemand met een enorm relativeringsvermogen waardoor hij de meest uiteenlopende situaties de baas is;
- Wout is a really hands-on manager without losing strategic objectives. Knows how to make a team enthusiastic to achieve objectives;
- Wout was always delivering the promises on a very enthusiastic and pleasant way;
- Wout is the type of manager who gets the job done;
- Wout was the man to solve the problems;
- He was the man on the floor making sure targets were reached;
- Wout is a charismatic no nonsense manager.

Persoonlijke kenmerken

Charismatisch
Dienstverlenende instelling
Commercieel
Oplossingsgericht
Transparant, duidelijk
Coachend manager
Empatisch
Doortastend

Contact Gegevens

T. +31(0) 646 771 032
E. Wout@vanHoogenhuizen.nl
URL www.vanHoogenhuizen.nl

Wout van Hoogenhuizen

*Senior Manager Customer Service/Care,
Klantenservice & Retentie*

VERVOLG ERVARINGEN

- UWV - Manager Telefoon Werkgevers / projectleider telefoon Bouwen en opzetten KCC B2B
- UWV - Manager Telefoon Werknemers / projectleider telefoon Bouwen en opzetten KCC B2C
- RBI Reed Business Information - Contractmanager / consultant
- NV Libertel / Vodafone - Projectmanager UMTS
- Casema Nederland - Director Customer Services
Eindverantwoordelijk voor customer service en Sales op het KCC
- Casema Nederland - Manager Customer Services
Verantwoordelijk voor customer service en Sales op het KCC
- Infoca Groep b.v. - Projectleider
- UPC Nederland - Manager Telesales ad interim
Reorganisatie contactcenter in Capelle aan den IJssel
- Vicorp.com - Projectmanager / moderator
- NV Postbank / (ING Group) - Implementatie manager KPI's
KCC herinrichting
- NV Postbank / (ING Group) - Kwaliteitsauditor
- Tele2 Netherlands - Director Customer Care & Operations, lid MT
Eindverantwoordelijke voor de 3 callcenters

Loondienst functies

- Sparki, Charge & Go (2022-heden) – In charge of customer care, location reviews, sales support. Lid van het management van een startup, gefinancierd door de Belgische overheid. Sparki is de specialist in ultrasnelladers.
- Goede Doelen Loterijen Nederland (2019-2020)- Channelmanager ad interim
Aansturing 6 callcenters sales outbound
- Custom Connect BV (2016-2018) – Vestigingsmanager en lid MT, eindverantwoordelijke voor de grootste vestiging van Custom Connect, zowel inbound, outbound, frontoffice en backoffice activiteiten
- CallCom Group (2007-2009)- General Manager
- BSC Business Support Center b.v. (2004-2006) - General Manager
Operations
Facilitair callcenter
- BSC Business Support Center b.v. (2006) - Callcenter Manager
Facilitair callcenter
- Vedior ABS Uitzendbureau (2000-2004)- Manager TQM, lid MT
- Vedior ASB Uitzendbureau (2001-2004)- Districtmanager Groot Rotterdam
- ASB Uitzendbureau (1999-2000)- Vestigingsmanager
- Tempo-Team Uitzendbureau (1997-1999)- Bureau manager
- Tempo-Team Uitzendbureau (1997-1997) - Intercedent

De klant op 1, de kwaliteit op 100!

Contact Gegevens

T. +31(0) 646 771 032
E. Wout@vanHoogenhuizen.nl
URL www.vanHoogenhuizen.nl

Wout van Hoogenhuizen

***Senior Manager Customer Service/Care,
Klantenservice & Retentie***

OPLEIDINGEN

- HAVO
- HEAO - CE
- DIVERSE MANAGEMENT TRAININGEN
- DIVERSE COMMERCIELE TRAININGEN
- HUMAN RESOURCES
- MARKETING TRAININGEN
- COPC CERTIFICAAT
- LEAN EXPERTISE
- COMPLIANCY
- TOTAL QUALITY MANAGEMENT
- PROJECTMANAGEMENT TRAININGEN

SLOTWOORD

Op verzoek zijn er diverse referenties beschikbaar die benaderd kunnen worden.

HOBBY EN VRIJE TIJD

- Hobby chef in de Indische keuken, traditioneel koken
- Hobby fotograaf

De klant op 1, de kwaliteit op 100!

Beschikbaarheid

Parttime snel/direct beschikbaar;
Fulltime in overleg beschikbaar.

Contact Gegevens

T. +31(0) 646 771 032
E. Wout@vanHoogenhuizen.nl
URL www.vanHoogenhuizen.nl