

PETER DRAAYEN

CUSTOMERSERVICE MEDEWERKER



CONTACT

@ Peter.Draayen@gmail.com

📞 (020) 12 34 567

📍 Amsterdammerweg 80
1051 BB Amsterdam

🌐 LinkedIn-profiel

OPLEIDING

🎓 **ROC AMSTERDAM**
MBO Commercieel Medewerker
1995 - 1999

🎓 **ROC AMSTERDAM**
MBO Klantmedewerker Bancaire
Diensten
1994 - 1995 (diploma: nee)

PROFIEL

Ik ben 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 & VAARDIGHEDEN

- **Communicatieve vaardigheden**

Ik ben communicatief bijzonder sterk. Tijdens vorige dienstverbanden heb ik zowel als inbound als outbound customerservicemedewerker gewerkt. Daardoor heb ik contact gehad met vrijwel alle typen klanten. Mijn gemiddelde klantbeoordeling van 9,5 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

In mijn werk heb ik de volgende prestaties bereikt:

- **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 keer 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.

HOBBY'S EN INTERESSES

- Oosterse vechtsporten: ik heb een bruine band Karate en beoefen Tai Chi
- Sportvissen: iedere 14 dagen ga ik een dag vissen op het IJsselmeer.