



# Tom Jansen

## Marketeer

Ik ben een enthousiaste, vrolijke klantenservice professional met 10+ jaar ervaring. Zo heb ik klanten geholpen bij het oplossen van diverse vraagstukken en weet ik hoe ik een klantvraag kan omzetten naar klanttevredenheid. Mijn gesprekken zijn met 97,9% tevredenheid beoordeeld waarbij het klantbehoud 25% boven gemiddeld was.

## Personalia

Nijmegen, 6573 CT  
Nederland, +316 01205633  
b.jansen@gmail.com

## Vaardigheden

Leidinggeven



Oplossingsgericht



Klantgericht



Communicatief vaardig



## Talen

Nederlands



Engels



Duits



## Werkervaring

### Hoofd klantenservice, Dille & Kamilla

*september 2018 - Heden*

Bij Dille & Kamille heb ik leiding gegeven aan een team van 20+ klantenservice professionals. Ook heb ik nieuwe klantenservice medewerkers aangenomen, getraind en begeleid. Tot slot heb ik een nieuw loyaliteitsprogramma ontwikkeld en geïmplementeerd.

### Klantenservice Manager, Sissy-Boy

*juni 2013 - juli 2018*

Op wekelijkste basis contact gehad met meer dan 150 klanten en per dag ruim 50+ klantvragen opgelost. Hierbij adviseerde ik klanten over producten uit het assortiment en werden klantvragen direct opgevolgd en vastgelegd in het orderverwerkingssysteem.

### Klantenservice medewerker, Wehkamp

*januari 2010 - april 2013*

Klanten geholpen bij alle soorten vraagstukken. Het omruilen van artikelen, retourzendingen aanmaken en afhandelen van geplaatste orders was een greep uit mijn werkzaamheden. Ook heb ik zendingen van klanten gemonitord en direct een terugkoppeling kunnen geven over de status van de bestelling.

### Medewerker klantenservice, Telefoonboek B.V.

*februari 2007 - december 2009*

Gedurende mijn studententijd heb ik op de nummerinformatie afdeling van Telefoonboek gewerkt. Hierbij was mijn primaire doel het doorverbinden van bellers met de gewenste instantie. Na een jaar constant boven het gestelde target gepresteerd te hebben (70%+), werd ik aangesteld als coach. In deze rol hielp ik andere studenten ook hun targets te behalen.

## Opleiding

### Avans, International Business & Management (behaald)

*juli 2006 - september 2010*

Een studie met als kernvakken marketing- en marketingcommunicatie. Tijdens de studie meerdere praktijkprojecten met succes afgerond bij diverse opdrachtgevers. Ook ben ik voorzitter van de studievereniging geweest.