

# CHANTAL HUIJZER

Customer service medewerker

## INFORMATIE

### ADRES

Stationsstraat 53, Utrecht, 2434  
AB

### TELEFOON

06-81159877

### E-MAIL

email@voorbeeld.com

### GEBOORTEPLAATS

Haarlem

### NATIONALITEIT

Nederlandse

## VAARDIGHEDEN

Beleefd

Open

Vriendelijk

Aanpakker

Ondersteunend

## HOBBY'S

Voetbal, dansen, goede  
gesprekken en lezen

## SOCIAL

## PROFIEL

*Klanten helpen en hen het gevoel geven dat ze in goede handen zijn,  
geeft me een goed gevoel binnen mijn werk.*

## WERKERVARING

### Customer service medewerker, Google

Amsterdam

Jan 2017 — Heden

Als customer service medewerker sta ik klanten of potentiële klanten te woord via de telefoon, via een online helpdesk of via social media. Ik beantwoord vragen, help waar nodig en zorg ervoor dat ze blij en tevreden zijn.

- Klanten te woord staan via telefoon, chat, mail, en social media
- Zorgen dat de klanten tevreden zijn en zij een fijne ervaring hebben
- Customer Service met 2 hoofdletters bieden
- Eerste aanspreekpunt voor de klanten zijn
- Actief meedenken met de klant om hun resultaat te optimaliseren
- Vraagbaak voor klachten en problemen zodat jouw klanten altijd tevreden zijn
- Beantwoorden van uiteenlopende vragen over producten en diensten
- Snel schakelen met collega's waar nodig; de oplossing voor de klant staat voor jou altijd centraal
- Het vastleggen van alle handelingen in het klantsysteem
- Binnenkomende telefoontjes en e-mails beantwoorden
- Telefonisch of schriftelijk advies geven aan klanten

*"Samantha is een harde werker en onze klanten zijn altijd heel blij met haar. Ze is enthousiast, energiek en vindt altijd de juiste oplossing" - Senna, Manager Google*

### Receptioniste, Bol.com

Amsterdam

Okt 2015 — Jan 2017

Als receptioniste ontvang ik onze gasten aan de balie of aan de telefoon. Ik zorg ervoor dat iemand te woord wordt gestaan en op een fijne manier wordt ontvangen.

- Voorzien van informatie aan gasten
- Klachtenafhandeling

- Klantvriendelijke en een efficiënte afhandeling van binnenkomend telefoonverkeer
- Gastvrij, hartelijk en correct ontvangen en te woord staan van bezoekers
- Verzorgen van catering, lunches en diners
- Verwerken van inkomende- en uitgaande post en pakketten
- Netjes houden van de vergaderruimtes en de koffiëcorner
- Meedenken over manieren om de receptie nóg gastvrijer te maken.
- Klanten telefonisch geholpen met hun vragen
- Klanten ontvangen en het eerste aanspreekpunt geweest

*Mijn collega's geven aan dat ze vinden dat ik het anderen graag naar hun zin maak*

### **Bijbaan: telefoniste, Philips**

Amsterdam

Jan 2011 — Dec 2014

- Klanten telefonisch geholpen met hun vragen
- Voor klanten het eerste aanspreekpunt geweest
- Beheren van de telefooncentrale en afhandelen van de desbetreffende gesprekken en doorschakelingen
- Verwerken van inkomende- en uitgaande post en pakketten

*Ook tijdens een zware werkdag ben ik altijd energiek en positief*

---

## **OPLEIDING**

### **VMBO diploma, De Hoekse Berg**

Woerden

Sep 2006 — Jun 2010

### **MBO Midden-Nederland, Toerisme**

Dec 2010 — Dec 2014

Een leuke opleiding waar ik heb geleerd hoe ik gastvrij, dienstverlenend, flexibel, representatief, oplossingsgericht en een organisator kan zijn.

---

## **CURSUSSEN**

### **Customer Service met 2 hoofdletters, Google intern**

Jan 2018 — Jan 2018

### **Gasten ontvangen aan de balie, Balie-werk**

Mei 2017 — Mei 2017