



# Chantal Huijzer

Customer service medewerker

Utrecht email@voorbeeld.com

## Personalia

Stationsstraat 53

Utrecht, 2434 AB

06-81159877

Geboorteplaats

Haarlem

Nationaliteit

Nederlandse

## Profiel

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

## Werkervaring

Jan 2017 – Heden

Amsterdam

### Customer service medewerker, Google

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*

## Vaardigheden

Beleefd

Open

Vriendelijk

Aanpakker

Ondersteunend

## Hobby's

Voetbal, dansen, goede gesprekken en lezen

## Social

LinkedIn

Okt 2015 – Jan 2017

Amsterdam

### Receptioniste, Bol.com

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 koffiecorder
- Meedenken over manieren om de receptie nóg gastvrij 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*

Jan 2011 — Dec 2014

Amsterdam

## Bijbaan: telefoniste, Philips

- 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

Sep 2006 — Jun 2010

Woerden

## De Hoekse Berg

VMBO diploma

Dec 2010 — Dec 2014

## Toerisme

MBO Midden-Nederland

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

## Cursussen

Jan 2018 — Jan 2018

Customer Service met 2 hoofdletters, Google intern

Mei 2017 — Mei 2017

Gasten ontvangen aan de balie, Balie-werk