



Fatima Talhaoui

KLANTENSERVICE MEDEWERKER

Werkervaring

Customer service medewerker, Google, Amsterdam

JANUARI 2021 – 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

OKTOBER 2018 – JANUARI 2021

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 koffiecokner
- 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

Bijbaan: telefoniste, Philips, Amsterdam

JANUARI 2015 – DECEMBER 2016

- 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

Personalia

Stationsstraat 53

2434 AB, Utrecht

06-81159877

email@voorbeeld.com

NATIONALITEIT

Nederlandse

GEBORTEPLAATS

Haarlem

Vaardigheden

Beleefd

Open

Vriendelijk

Aanpakker

Ondersteunend

Hobby's

Voetbal, dansen, goede gesprekken en lezen

Links

[LinkedIn](#)

[CV Maken](#)

[CV Voorbeeld](#)

Opleiding

VMBO diploma, De Hoekse Berg, Woerden

SEPTEMBER 2006 – JUNI 2010

MBO Midden-Nederland, Toerisme

DECEMBER 2010 – DECEMBER 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

JANUARI 2018 – JANUARI 2018

Gasten ontvangen aan de balie, Balie-werk

MEI 2017 – MEI 2017