

MAAIKE VRENKEN

KERN Samen klantgericht vernieuwen



Organisaties inspireren en helpen de transitie te maken naar échte klantgerichtheid, zodat hun klanten, studenten, burgers, patiënten een wezenlijke serviceverbetering ervaren.

Dit vanuit de overtuiging dat klantbediening de sleutelfactor is voor succes van organisaties. Goede klantenservice creëert waarde voor een organisatie.

Strategisch sparring partner, adviseur, kritische spiegel, interim-manager, projectleider, spreker, (verander)coach met de klant in het hart.

Degene die mensen en organisaties op strategisch én operationeel niveau in beweging brengt meer te betekenen voor klanten.

TYPISCH MAAIKE

Klant centraal
Eigenwijs en creatief
Scherp, open, eerlijk en oprecht
Vrouw met verbeeldingskracht én daadkracht
Groots denken, klein beginnen
Mensen maken het verschil
Samenhang, verbinden en consistentie
Blijven leren en proberen
Hard werken en hard lachen
Gevoel voor klant, mens en organisatie

ERVARING

CUSTOMER SERVICE MANAGEMENT

- Koploperspositie gecreëerd voor klantenservice waar anderen een voorbeeld aan nemen
- Klantvisie en -strategie ontwikkeld: meerjarenplan geschreven en geïmplementeerd
- Klanttevredenheid boost gegeven: NPS van -20 naar +35
- Kanaalinrichting geïmplementeerd consistent met merk en strategie
- Klantfeedback verankerd in organisatie en werkwijzen
- Kosten consistent laten dalen bij stijgende omzet

PROJECTMANAGEMENT

- Klanttevredenheid: implementatie feedbackinstrument en -besturing
- Procesverbetering en -vernieuwing: analyse, ontwerp en implementatie
- Implementatie klantsystemen en -applicaties, nieuwe contactkanalen en (selfservice) functionaliteit

LOOPBAAN

EIGENAAR | SPRAKELOOS ADVIES

2017-nu

- Specialist in klantbediening en klantcontact
- Ragscherpe waarnemer en kritische vragensteller
- Visionair en vertaler van strategie tot operatie
- Initiator die mensen, afdelingen en organisaties in beweging brengt en nieuwe inzichten, denk- en werkwijzes teweegbrengt
- Creatief denker én doener
- Auteur managementboek *Kern van de Zaak – Waarde(n)vol zijn en blijven*

MANAGER CUSTOMER SERVICE | WEHKAMP

2010-2017

- Verantwoordelijk voor inrichting en uitvoering van alle klantenservice domeinen: contact center, selfservice omgeving, after sales en klantfeedback
- Regie over kosten en kwaliteit van extern contact center (ca. 250 mensen) en eigen 2e lijns afdeling en staf (ca. 25 mensen)
- Aanstichter van 9+ gedachte en transitie van cost center naar value center
- Regie over servicepropositie en kanaalinrichting van het contact center
- Initiator van diverse verbeteringsprojecten geïnitieerd vanuit klantfeedback
- Aanjager continue serviceverbetering in breedte van customer journey

Met als resultaat: zichtbaarheid van de klant in de organisatie, substantiële stijging NPS, toename klantbehoud en daling kosten

DIVERSE FUNCTIES | WEHKAMP

2008-2010 | Projectleider Channel Development

Bedenken en begeleiden van innovaties en verbeteringen in alle klantcontact kanalen: website, contact center, IVR, webcare, chatbot. Tevens aanjagen continue serviceverbetering: bestellen, leveren, retourneren, betalen, after sales.

2004-2008 | Adviseur Informatiemanagement

Begeleiden outsourcing contact center: regiemodel, communicatie en processen. Bedenken en implementeren selfservice omgeving: Mijn wehkamp

2001-2004 | Adviseur Organisatieontwikkeling

Begeleiden implementatie nieuwe callcenter applicatie: eindverantwoordelijk voor opleidingen.



ADVISEUR | M&I/PARTNERS, AMERSFOORT

1996-2001

Projecten in commerciële en (semi)overheid omgevingen met als rode draad: implementaties van systemen/applicaties met bijbehorende procesveranderingen.

OPLEIDING

BEDRIJFSECONOMIE | RIJKSUNIVERSITEIT, MAASTRICHT | 1994-1996

Specialisatie: organisatie en managementwetenschappen

Erasmus-uitwisseling naar Zaragoza, Spanje | feb-juli 1996

BEDRIJFSKUNDE | NIJENRODE, BREUKELEN | 1991-1994

Behaalde graad: BBA

VWO | ELSHOF COLLEGE, NIJMEGEN | 1986-1991

Examen in 8 vakken

EXPERTISE

Customer Service mgt	(Online) retail	Visievorming
Customer experience	Strategie implementatie	Outsourcing
Customer contact	Organisatie advisering	Projectmanagement
CRM	Verandermanagement	Self-service innovaties

TALEN

Engels: vloeiend | Frans en Duits: goed | Spaans basis

REFERENTIES

JURRIE JAN BRUINS

Directeur Finance & Operations Wehkamp (tot 2017)

06-22419466 | jurriejanbruins@hotmail.com

THERESE CORBEIJ

Trainer & coach Marengo

06-11381668 | therese@marengotrainingen.nl

JAAP VAN GENT

Directeur en oprichter CX Company

06-14855738 | jaapvangent@hotmail.com

GEGEVENS

Koningin Anna Paulownastraat 8, 8019 XP ZWOLLE

06-18552621 | maaike@sprakeloosadvies.nl

Geboren 1973 te Nijmegen

www.sprakeloosadvies.nl
