

# CURRICULUM VITAE

## Dio F.C.M. van Gils



### **PERSONALIA:**

**Naam:** Dio F.C.M. van Gils

**Adres:** Jisperveldstraat 143, 1024 AG, Amsterdam

**Telefoon:** 0654671171

**Email:** vdio@hotmail.com

**Geboorteplaats:** Geldrop, Nederland

**Geboortedatum:** 21-05-1954

**Nationaliteit:** Nederlandse **Geslacht:** Man

## WERKERVARING:

### **Manager Studiebegeleiding a.i. NCOI Hilversum**

**October 2017 – heden Branche: opleidingen / studie**

Ad Interim Manager: tijdelijke opdracht 7 maanden: verlengd met 7 maanden.  
Continuïteit afdeling, verbeteringen, efficiency, teambuilding, zelfsturing, overdracht.  
Automatisering: selfservice, My NCOI, Chatbot implementatie

### **Manager Customer Services a.i. MediQ/CombiCare De Meern**

**Februari 2017- October 2017 Branche: Zorg/healthcare**

Crisismanagement: verbeteren van processen (customer journey), NPS, ziekteverzuim, cultuuraanpassing, efficiency (terugbrengen aantal fte, lean & agile). Management van een team van 6 teamleiders, trafficer, coaches. 100 seats 125 fte contact center. Detacherings-contract 6 maanden. 2 maanden verlengd tot 20 oktober.

### **Manager Klanttevredenheid, Customer Contact Center a.i. Loi Leiderdorp**

**Mei 2016 – Jan 2017 Branche: Opleidingen**

Lid MT, lijnmanager verantwoordelijk voor verbeterplan klanttevredenheid en NPS, aansturing Customer Contact Center. Bewustzijn en klantdenken, Customer Journey: aansluiting processen, Lean & Agile, efficiency, NPS. Selfservice/webservice/e-commerce. Verbeterplan en outlines neergezet voor verbeteringen + eerste aanzet. Customer journey + experience, selfservice, webservices, e-commerce. Managing 3 Teamleiders, 65 fte

### **Manager Competence Center (Customer service) Sixt car rental a.i.**

**Dec 2014 – Mei 2016 Branche: Automotive**

MT lid, lijnmanager: tijdelijke vervanging vertrekkende manager. Continuïteit business, initieel voor 3 maanden: daarna verlengd met 1 jaar: analyse, plan van aanpak voor professionalisering en commercialisering Klant Contact Sixt Benelux. Diverse verander en verbetertrajecten succesvol ingezet: processen/procedures heringericht. SLA's en KPI's, efficiencytraject (Lean) en kostenreducering (WFM), cultuuraanpassing: klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid verbeterd. WFM

### **Manager Customer Contact & Experience a.i. Driessen Eindhoven**

**Febr 2014 - Aug 2014 Branche Automotive**

Ad Interim opdracht: verbeteren, optimaliseren en professionaliseren van het klantcontact en de klantervaring. Via outbound calls bijdragen aan vergroten Sales en After Sales omzet. Transitie van Cost-naar Profitcenter (commercialisering). Commercialisering (sales/outboundteam ingericht)

### **Manager Klant Contact Centrum RDC Datacentrum, A'dam**

**April 2009 - Jan 2014 Branche: Automotive / IT / Data**

MT lid, Lijnmanager, verantwoordelijk voor opzetten, redesign, routing (information management), professionaliseren en managen van het integrale multichannel / omnichannel klantcontact, helpdesk/servicedesk, 1e lijns vnml B to B (Automotive branche+ ASP), verantwoordelijk voor verbeteren van de klanttevredenheid (NPS) en medewerkerstevredenheid, vergroten klantbewustzijn en klantgerichtheid RDC, KPI's en SLA's, churn en retentie, veranderingen, verbeteren integrale processen (efficiency). Webcare, self service en one call solution. Extra rol: ITIL Incidentmanager. Terugbrengen exploitatiekosten / personeelskosten (WFM). Integreeren van de receptietaken en -team binnen het KCC.

*-September 2010: Nominatie Contact Center Manager van het jaar 2010*

*-December 2010: Aspirant certificaat ITO voor het KCC van RDC*

*-Augustus 2011: Implementatie Klant Contact Monitor (KCM)*

### **Extra a.i. rollen/functies binnen RDC:**

#### **Verandermanager / CHO (Chief Happiness Officer) a.i. RDC inMotiv, Vianen**

**Juli 2013- Jan 2014 Branche Automotive / Data**

Verander-management: coachen, leiden, adviseren van Personeel, Management en Directie inMotiv. Communicatie, competentiemanagement, efficiency (lean). Proces Management & optimalisatie; review van de primaire processen binnen RDC inMotiv. Naast verandermanagement, algemeen management van de teams: Projecten, Marketing en klantenadministratie.

## **Manager Operations a.i. VerzuimData NI (VDN), Ridderkerk - RDC inFinanz**

**Okt 2011-Sept 2012 Branche: Insurance / Data**

*Verantwoordelijk voor de operatie (Service, Beheer, IT, Consultancy): changemanagement, crisismanagement en reorganisatie cq professionalisering organisatie. Verzekeringsbranche. Cultuurverandering en empowerment. Verkleinen personeelsbestand en Managen Workforce*

## **Klantmanager (Customer Contact) TMG De Telegraaf, Amsterdam**

**Apr. 2008- maart 2009 Branche: Media / Newspapers / Magazines**

*Verantwoordelijk voor de algemene dienstverlening van de klantcontacten van (interne) opdrachtgevers (Tijdschriften, Distributie, Losse Verkoop en Team Digitale Media) op het Klant Contact Center van De Telegraaf.*

## **Operational Contact Center Manager De Telegraaf, Amsterdam**

**April 2004 - april 2008 Branche: Media / Newspapers**

*Operationeel management van een groot inhouse Customer Contact Center met 11 teamleiders (180 werkplekken/ 230 fte /320 heads). Werkzaamheden: alle operationele werkzaamheden/ operationeel verantwoordelijk voor kwalitatieve en kwantitatieve SLA's en dagelijkse operatie: beheersbaarheid klantcontacten en verandermanagement: cultuurmanagement, performance management. Leiding aan diverse projecten (implementatie Siebel, opzetten retentieteam, aanpassen besturingsmode, proces redesign). Webcare, online self service design: one call solution. Managen Workforce (WFM). Integreeren diverse teams binnen het Contact Center (bijv receptie en behoud).*

## **Contact Center manager Vodafone, Amsterdam, Almere**

**Aug 2000 - juli 2003 Branche: Telecoms / Mobile**

*Management van een multimediaal 1e lijns customer care contactcenter 100 seats met 5 teamleiders. Werkzaamheden: dagelijkse operatie; serviceverlening aan klanten. Recruitment, headcountmanagement (WFM), kwaliteitsbewaking- en verbetering, klanttevredenheid en loyaliteit, medewerkerstevredenheid en loyaliteit (qualitymanagement), training & coaching, structurering en processen, servicelevel-management, doelen/ targets, resultaatbewaking (performance, effectiviteit, efficiency), ziekteverzuim, budgetmanagement, probleemmanagement, verandermanagement, culturemanagement, communicatie en feedback, rapportages, functioneringsgesprekken en beoordelingen, samenwerking en co-ordinatie andere afdelingen, div. projecten geleid (verhuizingen, onderzoek en opzetten e-mail, onderzoek en implementatie IVR). Samenbrengen en integratie Libertel en Libertel customer services naar centraal Vodafone CC.*

## **Teamleider customer services Libertel / Vodafone, Amsterdam**

**Dec 1995 - juli 2000 Branche: Telecoms / Mobile**

*Leidinggeven aan- en coachen van een groep van 15-20 callcenter medewerkers bij hun dagelijkse klantenservice werk. Supervisie van de werkzaamheden, servicelevels, kwaliteit, sl management, voortgang-functionerings- en beoordelingsgesprekken roostering/bezetting, kwaliteitsbewaking, trainingsbehoeften signaleren, coaching etc. Opzetten en deelnemen "denktank nieuwe diensten". Terugbrengen en managen ziekteverzuim.*

## **Part-time Customer Care medewerker Libertel (LNO), Amsterdam**

**Mei 1995 - dec 1995 Branche: Telecoms / Mobile**

*Het (1elijns) telefonisch beantwoorden van klantvragen en zorg dragen voor het oplossen van klantproblemen. Part-time functie 16-24uur*

## **Trainer, adviseur, eigenaar IP, Health & Nutrition adviesbureau**

**1995 - 2001 Branche: Training / Consultancy**

*Advies & consultancy over voeding en gezondheids-issues (bijv. scholen, sporters /sport clubs/sportscholen, healthclubs, bedrijven, groepen en individueel/particulier, etc.). Trainingen, lezingen en voorlichting. Schrijven van artikelen over voeding en gezondheid voor div. media (bijv Top Santé). Ontwikkelen van trainingen o.a. PEM (Personal Energy Management): hoe om te gaan met je persoonlijke energie? (inhoud; o.a. stress management, timemanagement, balans werk/ontspanning, voeding als basis, gezondheid, NLP, etc.). Andere trainingen; communicatie technieken, imagebuilding etc.*

## **Managing Director CEO I PULL-Pullsport, Amsterdam**

**1983 - 1994 Branche: Fashion / Design**

*Eigen onderneming:import/export bedrijf/ groothandel casual collecties, met 2 vaste werknemers + 2 part-timers; (productie in Italië, midden en verre oosten). Volledige supply-chain mode/textielbedrijf; collecties en*

*productportfolio (trends, ontwerpen, ontwikkeling monsters, kwaliteit, fabricage,logistiek, contact internationale agenten, fabrikanten en klanten), inkoop, verkoop, presentaties (shows, beurzen, showroom), administratie , personeel, beleid, planning, budgetten, calculaties, PR, marketing, etc. Bedrijf na 11 jaar gestopt in najaar 1994.*

### **Freelance (mode) ontwerper / stylist 1979-1994**

*Het ontwerpen van kledingcollecties en styling voor modebladen.*

### **Ontwerper/stylist bij Jeff Sayre, Parijs Frankrijk 1979-1979**

*Styling en ontwerp van casual mannencollecties.*

### **Kledingontwerper, Trengo, Breda, Nederland 1979-1980**

*Styling en ontwerp van casual mannencollecties.*

### **Professioneel fotomodel (internationaal) 1974-1986**

*Fotografie voor kranten en bladen en advertenties, commercials, tv-werk, modeshows: zowel nationaal als internationaal (Nederland, Duitsland, België, Frankrijk, Italië).*

## **OPLEIDING 1968-1979:**

### **1968-1973 Middelbare school (Gemeentelijk Lyceum Eindhoven, HBS, Havo)**

*Diploma Havo in 1973*

**1974-1975 Hogeschool voor Kunsten, Breda:** Architectonische vormgeving

**1975-1979 Hogeschool voor Kunsten: (academy St Joost Breda) HBO,**

*Kleding en modevormgeving: Diploma gehaald in 1979: BA Bachelor of Arts*

**1990-2012 Diverse Managementcursussen,** trainingen en workshops (lijst beschikbaar)

## **IT & Computers:**

MS Works, Lucent Avaya (centrevue) , Peoplesoft, Siebel CRM, SAP, CCA, CC Pulse, Topdesk, HTML (basic, bouwen websites), ITIL, Novomind, Salesforce, Sharepoint, Kana,

## **ANDERE ZAKEN VAN BELANG:**

**Algemeen:** Ik ben een creatieve, open persoonlijkheid met een brede interesse. Een ondernemende, positieve en energieke geest: enthousiast, stimulerend en sociaal betrokken bij mensen. Een natuurlijke, vooral intuïtieve, leider met een groot plezier in het managen, leiden en coachen van grote groepen mensen in een liefst hectische omgeving in beweging. Communicatief en relationeel sterk (netwerker). Als manager, gewend en ervaren met- en open voor- veranderingen en ontwikkelingen, altijd zoekend naar manieren om mezelf, de mensen waarmee ik werk en de organisatie kwalitatief en kwantitatief te verbeteren en te ontwikkelen. Alert en nieuwsgierig. Klantgericht, zoekend naar het vergroten van medewerkers- en klanttevredenheid. Bemiddelaar en een motiverende, uiterst professionele "peoplemanager" en teambuilder. Goed in staat tot het empoweren van mensen en het zelfsturend maken van teams en operaties. Opgevoed met een solide werk-aethos cq werkmentaliteit en bewust van mijn leidende voorbeeld. Betrokken en loyaal naar mijn werkgever. Een harde werker, met een goede persoonlijke balans in werk en prive, werk en ontspanning. Een levensgenieter, gezond en goed getraind in energie-, tijd- en stressmanagement.

**Talen:** Nederlands is mijn moedertaal. Engels en Duits beheers ik goed; Frans en Italiaans versta en spreek ik voldoende. Verder is er een basiskennis van het Spaans.

**Hobbies;** zelfontwikkeling (lezen, cursussen), reizen (New York verslaafd) en tuinieren. Verder eten en koken (goede kok), kunst, ontwerp/design/ vormgeving, mode, architectuur en theater. Italië en de Italiaanse cultuur.

**Steekwoorden:** zelfbewust, krachtig, koppig, grondig, vriendelijk, onafhankelijk, volhardend, administratief, organiserend, geduldig, enthousiast, positief, oprecht, betrokken, vraagt wat en hoe?

**Kerncompetenties;** leidinggeven, ondernemen, creatief, balans, autonoom, eindverantwoordelijk, coach, resultaat en doelgericht.

**Persoonlijk motto Dio van Gils,**

*Ik ben de dirigent van mijn eigen concert en leef mijn leven groots en meeslepend. Positief en met open vizier treed ik mijn uitdagingen tegemoet. Kan niet, bestaat niet: **JA** is groter dan nee. Mijn mogelijkheden zijn grenzeloos. Beperkingen en onmogelijkheden worden geëlimineerd: negativisme uit mijn omgeving negeer ik. Optimaal gebruik en geniet ik van mijn beperkte tijd en zal me dus niet vervelen: desnoods creëer ik mijn eigen uitdagingen, mijn leven is fijn.*

**Persoonlijke Website:** <http://diovangils.webs.com>

**LinkedIn:** [nl.linkedin.com/in/diovangils](http://nl.linkedin.com/in/diovangils)