

# ANITA WUYTS

## CURRICULUM VITAE



### PERSOONLIJKE DATA

**NATIONALITEIT:** Belg

**GEBOORTEDATUM:**  
15/12/1971

**ADRES :**  
Eikenlei 45  
B-2960 Sint-Job-in't-Goor

**GSM:** 0472 05 44 11

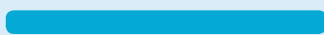
**E-MAIL:** 4anitawuyts@gmail.com

### OPLEIDING

Bachelor Marketing A1, 1994  
Karel de Grote Hogeschool  
(SIVEHO)

### TALEN

**NEDERLANDS**



**ENGELS**



**FRANS**



**SPAANS**



### PROFIEL

- Ik ben een gemotiveerde professional met een aanstekelijk enthousiasme voor Customer Service en een passie voor Leren.
- Mijn management stijl kenmerkt zich als volgt: op een stimulerende wijze medewerkers inspireren zodat zij hun talenten maximaal benutten om gemeenschappelijke doelen te behalen.
- Ik heb een passie voor mens en organisatie, ben betrokken en heb zowel een hands-on aanpak als strategisch inzicht.

### CARIERE

#### ESSENT

*ENERGIE SECTOR*

#### CUSTOMER SUPPORT TRAINING EN QUALITY MANAGER

**JUN 2017 – VANDAAG**

Samen met een team Training specialisten en Quality medewerkers verantwoordelijk voor de full scope van Training en Quality voor Operations. Het opzetten en het organiseren van de trainingen/coachings in functie van de behoeften van de organisatie en de medewerkers. Het coördineren van het proces, dit vanaf de aanvraag tot op moment van evaluatie. Optimaliseren van het "Train the Trainer" programma en monitoren van de kwaliteitsresultaten.

#### VINCOTTE

*INSPECTIE & AUDITS*

#### CUSTOMER SERVICE MANAGER

**APR 2013 – APR 2017**

Aansturen van 3 Teamleaders (Customer Service en Planning) en een cross regionaal team van 42 medewerkers. Overall management van alle administratieve, customer service en planning activiteiten, vanaf aanvraag voor controle tot het afleveren van het verslag. Aanspreekpunt om interne en externe problemen/klachten aan te pakken en op te volgen. Nauwe samenwerking met de Inspecteurs, Activity Managers en sales om een goede communicatie en planning te verzekeren. Analyse en reporting van wekelijkse KPI's om doorlooptijden, WIP en klantentevredenheid te verbeteren.

#### CUMMINS *FABRIKANT VAN MOTOREN, POWER EQUIPM. & GENERATOREN*

#### CUSTOMER SUPPORT SUPERVISOR (TIJDELIJKE FUNCTIE)

**DEC 2011 – MAR 2013**

Aansturen van een team van 16 CSR's. Dagelijkse ondersteuning activiteiten in coördinatie met magazijn operaties en logistieke processen. Team work met andere afdelingen als onderdeel van Integrated Supply Chain. Verbeteren van werkprocessen en introduceren van Lean methodologie. Verantwoordelijk voor rapportage en behalen van CS KPI's. Organiseren van Team Meetings en faciliteren/vorbereiden van klantenbezoeken.

# ANITA WUYTS

## CURRICULUM VITAE



### OPLEIDINGEN

- > Contact Center Management, THOCC, 2017
- > Werken met Talenten, Opleidingscoach, 2017
- > Omdenken, 2016
- > Ervaringsbewijs Arbeidsconsulent, Skill Builders, 2011
- > Cursus Sociale wetgeving Cevora, 2010
- > Leadership essentials en Change Management, 2005
- > Project Management: Six Sigma Green Belt Project Leader, 2004
- > Gustav Kaeser Sales Training, 2002

### COMPUTERKENNIS

- > MS Office
- > Lotus Notes
- > Outlook SAP
- > AX Dynamics

### CARIERE

#### AZELIS

*SPECIALITY CHEMICALS DISTRIBUTOR AND SUPPLIER*

#### BUSINESS SUPPORT SPECIALIST

MEI 2010 – OKT 2011

Tijdelijke functie als Project manager voor de implementatie van een gecentraliseerd Master Data team. Advies verlenen betreffende verbetering procedures en tools. Aanspreekpunt voor de Business ivm data integratie. Leiding geven aan het project team, concretiseren en realiseren van de project & change doelstellingen.

#### DOW CHEMICAL COMPANY

*CHEMICALS AND PLASTICS*

#### VERSCHILLENDE VERANTWOORDELIJKHEDEN

MAR 1997 – NOV 2009

##### **Customer Service Team Leader**

Aansturen van 18 medewerkers (3 teams: een administratief team, een export documentatie team en een customer service team). Ondersteuning dagelijkse operations en coördinatie werkverdeling. Eerste aanspreekpunt voor HR gerelateerde vragen. Rekruteren en integreren van nieuwe werknemers. Begeleiden van assessments, performance management en carrière planning. Verantwoordelijk voor budgettering en rapportage.

##### **Customer Service Improvement Leader Plastics**

Project implementaties, functioneel leiding geven aan project specialists, ondersteunen medewerkers in een veranderingsproces, optimaliseren van werkprocessen, voorbereiden kwaliteits audits, identificatie trainingsbehoeften voor CS en ontwikkelen van een functioneel opleidingsplan.

##### **Commercial Excellence Focal Point UK/Nordic/Benelux**

Beheer en administratie van forecast en sales planning. Coördinatie van Commercial Excellence projecten, analyseren en oplossingen voorstellen. Coördinatie Training verkoop team en opvolging training curriculum en online trainingsysteem.

##### **Account Manager Saran Films**

Lange termijn relaties met Saran klanten onderhouden, prijsovereenkomsten maken en product specificaties opvolgen. Analyse en implementie van een Saran distributie netwerk in Europe, in samenwerking met TS&D en de Global Business Director.

##### **Customer Service Representative**

Verantwoordelijk voor het volledige OTC proces: opnemen bestellingen, verwerking in SAP, coördinatie transport met logistiek en algemene administratie. Aanspreekpunt voor klachten en zelfstandig oplossen van problemen.