

c•niche

TEAMLEIDER EVENT 2023

*De juryleden*

# Maak kennis met...



Karin – Stephen – Deliane – Yusuf – Saskia – Bram



## Karin Arts

Mijn naam is Karin Arts en ik werk bij de ABN AMRO Bank.

Als Knowledge Enabler versterk ik het kennisniveau van de organisatie op een specifiek gebied. Dat doe ik op individueel -en team niveau. Ik stimuleer het continu leren en ontwikkelen door opleidingen te geven en medewerkers te coachen.

Ontwikkelingen binnen mijn aandachtsgebied, kan je vertalen naar informatie die relevant is voor medewerkers van de bank. Door mijn expertise en begeleiding is groei mogelijk in vakbekwaamheid en persoonlijke ontwikkeling. Ik lever daarmee een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling en kwaliteit van onze dienstverlening en die van de medewerker.

Afgelopen jaar, in 2022 won ik de titel Teamleader van het jaar. Als ervaringsdeskundige in het juryproces en mijn kijk op dit fantastische vakgebied, ben ik gevraagd deel te nemen aan de jury voor de verkiezing van dit jaar. Dit vind ik een enorme eer en een taak die ik graag met beide handen aanpak.

## Stephen Goldman

Mijn naam is Stephen Goldman en ik werk bij Coniche als Commercieel Directeur.

Binnen Coniche verken ik samen met mijn sales collega's de markt, geven we klanten advies en ondersteunen we onze klanten met onze specialisten in klantcontact. Het is bijzonder om elke dag met deze specialisten te werken en zo Nederland samen steeds klantgerichter te maken. Klantcontact is een vak, misschien wel het mooiste vak!

Om Nederland klantgerichter te maken hebben we meer aandacht nodig voor het vak klantcontact, en misschien nog wel belangrijker, meer kundige mensen die dit vak beheersen. Wij stimuleren onze vakgenoten dan ook om zich verder te ontwikkelen, op elke niveau.

Voor mij zijn teamleiders de spelbepalers van het klantcontact in organisaties. Zij zijn ook de managers van morgen en verdienen dan ook een podium!



## Yusuf Aydin

Mijn naam is Yusuf Aydin, getrouwd en vader van dochter Hazal. Van origine ben ik bouwkundig architect, maar sinds 2007 ook onlosmakelijk verbonden met de contact center branche. Wat ooit is begonnen als bijbaan in één van de kelders aan de Utrechtse oude gracht, ben ik nu eindverantwoordelijke voor de serviceafdeling van de Vereniging Eigen Huis.

Als eindverantwoordelijke binnen het grootste onderdeel van de organisatie houd ik mij vooral bezig met klantbediening en alles wat daarbij komt kijken. Van EX tot CX... Met de juiste partners probeer ik de markt en de beweging hiervan in combinatie met de strategie van organisatie te volgen en hier samen met bijna honderd collega's op te anticiperen.

Belangrijk vind ik dat iedere medewerker weet wat zijn/haar rol is bij het behalen van de organisatie doelstellingen, met daarbij uiteraard als belangrijkste element de tevredenheid van de klant. Het door vertalen van de organisatiedoelstellingen naar de medewerker aan de frontlinie is mijn belangrijkste taak. Ik geloof sterk in het hebben van een groot adoptief vermogen waardoor we beter in staat zullen zijn als persoon, organisatie en zelfs als branche de (enorm veranderende) toekomst tegemoet te gaan. Bij de doorvertaling van de strategie zijn de teamleiders een belangrijk onderdeel, hierdoor wil ik graag mijn bijdrage leveren aan de teamleider van de toekomst, zij zitten tenslotte het dichtst op de medewerkers.

## Deliane Schimmel

Mijn naam is Deliane Schimmel en ik werk bij hypotheekverstrekker Florius als manager van een expertisecentrum.

Mijn afdeling bestaat uit zo'n 150 medewerkers en de meeste collega's zijn verantwoordelijk voor het contact met de klant. We helpen klanten met diverse vraagstukken over hun hypotheek. Daarbij proberen we als hypotheekverstrekker mee te denken als het gaat om impactvolle gebeurtenissen in het leven van onze klant. Ik geloof dat daarin onze kracht zit.

Wat we doen, voelt erg waardevol en die waardering krijgen we ook terug van onze klanten. Vanzelf gaat dat allemaal niet. Medewerkers die het verschil maken, zijn intrinsiek gemotiveerd en dat vraagt ook om bezielend leiderschap. Het is mijn passie om mijn team hierin te begeleiden.

Ik sta voor een lerende cultuur, waarin we fouten mogen maken en mogen groeien. Een cultuur waarin we elkaar mogen uitdagen, helpen en inspireren. Events zoals een Teamleider Verkiezing bieden een prachtige kans daartoe.

Ik zou zeggen: "Ga ervoor en pak die kans!"



## Bram ter Laak

Ik ben Bram ter Laak, 36 jaar oud wonend in Amsterdam. Ik werk bij Budget Thuis als Operations Manager Energie.

Binnen Budget Thuis ben ik verantwoordelijk voor de afdeling klantenservice van ons merk Budget Energie. Ik ben van mening dat als je mensen vrijheid geeft ze verantwoordelijkheid zullen nemen. In mijn team wil ik dat mensen elkaar iedere dag een stap verder helpen. Durf vragen te stellen, challenge elke dag de procedures en werkwijzen. Ons motto binnen de klantenservice is 'Duurzaam investeren'.

Als overkoepelende factor vind ik plezier en geluk in zowel werk als privé érg belangrijk.

Waarom ik deelneem als jurylid van het Teamleider event? Het is goed om talent te zien en te belonen. Helemaal als dat gaat via een leuk event als dit. Voor mijzelf vind ik het leuk om via deze manier nieuwe personen en bedrijven te ontmoeten.

## Saskia Morssinkhof

Mijn naam is Saskia Morssinkhof en werk alweer 2 jaar met veel plezier bij Coniche in de rol van Business Manager.

De rode draad in mijn carrière is deze branche, de wereld van klantcontact. De afgelopen jaren was dit in de rol van Recruitmentmanager. Het op zoek gaan naar én coachen van talent voor dit gave vak is echt mijn passie. Daarnaast ga ik graag in gesprek met organisaties hoe je talent kan binden en boeien en uiteindelijk dus ook kunt behouden.

In de krappe arbeidsmarkt waar we al lange tijd inzitten ontstond ook mijn drive om niet meer te selecteren op alleen een CV maar meer in gesprek te gaan over waar de intrinsieke motivatie van een kandidaat ligt, de wil en het vermogen om te blijven leren en ontwikkelen en een duidelijke visie op leiderschap.

Hoe gaaf? Deze elementen komen allemaal samen in mijn rol bij Coniche, lucky me!

Het Teamleider Event is bedacht en bedoelt om aandacht te geven aan het vak van Teamleider, om deze belangrijke rol in een organisatie aandacht en waardering te geven en om te inspireren en leren. Dit jaar sluit ik voor de 2e keer aan als jurylid in deze belangrijke verkiezing en ik ben benieuwd welke talenten we dit jaar gaan leren kennen.

**c•niche**

**TEAMLEIDER EVENT 2023**