



Curriculum Vitae Richard

Personalia

Functie : Senior Business Consultant
Geboortedatum : 30 april 1973
Geslacht : Mannelijk
Woonplaats : Utrecht
Rijbewijs : A & B

Profiel

Richard is een gedreven (van huis uit) marketeer en heeft diverse commerciële functies bekleed binnen de telecom en automotive branche. Door zijn doorzettingsvermogen, ondernemerschap, enthousiasme en het vinden van een goede balans tussen een hands-on en hands-off aanpak weet hij resultaten te boeken. Richard is altijd op zoek naar verbeteringen en het laten doorklinken van de stem van de klant in proposities en processen, zonder hierbij het gewenste resultaat uit het oog te verliezen. Hij denkt graag mee over hoe klantgroepen (B2C & B2B) middels verschillende kanalen bereikt kunnen worden.

Zowel op strategisch als tactisch niveau weet Richard zich goed staande te houden maar is op zijn best tussen de beleidsmakers en uitvoerders in. Hij weet als geen ander om meerjarig strategisch beleid te converteren naar operationele resultaten.

“Klant interactie is het mooiste dat er is, elk contact moment biedt een commerciële kans”

Opleidingen

Jaar	Opleiding / studierichting	Instituut	Diploma
1997-1998	MBA strategisch & marketing management	Cardiff Business School, UK	Ja
1996-1997	BBA marketing & automotive management	Northwood University, USA	Ja
1994-1996	IVA automotive management	IVA Driebergen	Ja
1989-1994	MMO small business management	Catharijne College, Utrecht	Ja
1985-1989	MAVO	Dr. J. Th de Vissermavo, Maarssen	Ja

Certificaten & Trainingen

2008	ISBW – Persoonlijke Effectiviteit
2005	SRM – Trade Marketing B
2004	Boertien & partners – Effectief beïnvloeden
2000	Haagse Hogeschool – Postgraduate Course: introduction to telecommunication
1999	De Baak – Project Management

Werkgevers

Periode	Werkgever	Functie
2009 – heden	VANAD Business Consultancy	Senior Business Consultant
2008 – 2009	Superaanbod	General Manager
2007 – 2008	BOVAG	Manager/Secretaris BOVAG Truckdealers & BOVAG Revisiebedrijven
2005 – 2007	KPN Telecom	Channel Manager
2003 – 2005	Orange Nederland	Manager Retention
2002 – 2003	Kerridge Automotive Systems	Account Manager
2000 – 2002	UPC Nederland	Project Manager
1998 – 2000	Toyota Nederland	Product Manager

Werkervaring

06/2009 – VANAD Business Consultancy (Capelle aan den IJssel)

Heden www.vanadgroup.com, www.vanad.nl

Functie **Senior Business Consultant**

VANAD Group heeft in totaal 700 FTE. De VANAD Group bestaat uit de volgende bedrijven: VANAD Contact Centers, VANAD IT Professionals, VANAD Business Consultancy, E.Novation, Newcom Information Systems, Cumquat Information Systems, VANAD Fashion.

06/2008 – **Superaanbod (Uithoorn)**

06/2009 www.superaanbod.nl, www.stollerledermann.nl

Functie **General Manager**

Verantwoordelijkheden

- operationeel en budget verantwoordelijk voor onderneming
- verantwoordelijk voor alle verkoopkanalen: account management, internet, telefonische verkoop
- vergroten belang online kanaal door search engine marketing
- primaire focus op uitbouw van alle productcategorieën: product+, (custom made) merchandising en web incentives
- verstevigen van de basis van de onderneming, onder meer door selectie en implementatie van CRM systeem

Superaanbod was onderdeel van de Stoller Ledermann groep waarbinnen in totaal 15 FTE werkzaam zijn. Het bedenken, leveren en implementeren van end-to-end product+ campagnes en merchandising voor gerenommeerde organisaties zoals bijvoorbeeld KPN, Price Waterhouse Coopers en Miele vormde de belangrijkste bron van inkomsten.

10/2007 – **BOVAG (Bunnik)**

06/2008 www.bovag.nl

Functie **Manager & Secretaris**

Verantwoordelijkheden:

- budgetverantwoordelijk voor Truck Dealer Associatie (TDA) & Revisiebedrijven (VNM)
- uitvoering van het beleid van beide verenigingen en ondersteunen van voorzitters bij de uitvoering van hun taken
- behartigen van de belangen van de aangesloten ondernemers en de branche in het algemeen op diverse (politieke) niveaus en in alle media
- bieden van ondersteuning en bemiddelen bij conflicten tussen leden en/of instanties
- vergroten van de toegevoegde waarde van de vereniging voor de leden, onder meer door ontwikkeling en introductie van aanvullende producten en diensten

BOVAG vertegenwoordigt 11.000 mobiliteitsondernemers in Nederland, BOVAG dient voor deze bedrijven als platform, nieuws-, voorlichtings- en informatiecentrum.

10/2005 – **KPN Telecom (Den Haag)**

09/2007 www.kpn.com

Functie **Channel Manager**

Verantwoordelijkheden:

- verantwoordelijk voor processen en SLA's van toegewezen kanalen, met zwaartepunt op telesales
- initiëren en implementeren van retentie strategie binnen de organisatie
- managen van budget en externe partijen
- verantwoordelijk voor ontwikkeling en onderhoud van incentive programma's

KPN is marktleider in Nederland op het gebied van communicatie middels vaste en mobiele netwerken. Wereldwijd werken 40.000 FTE bij KPN en zij genereerden meer dan 5 miljard EBITDA in 2008.

07/2003 – **Orange Nederland (Den Haag)**

10/2005 www.t-mobile.nl

Functie **Manager Retention Marketing**

Verantwoordelijkheden:

- verantwoordelijk voor de retentie strategie en daarmee de kwaliteit en kwantiteit van churn
- doorontwikkelen van de strategie door marktontwikkelingen te vertalen naar contractverlengingmogelijkheden voor de klant
- doorontwikkelen van dedicated retentie team binnen callcenter op tactisch en operationeel niveau
- dagelijkse leiding aan retentieteam (4 FTE)
- budget verantwoordelijk

Orange Telecom (voorheen Dutchtone, inmiddels T-Mobile) was een provider van mobiele telefonie diensten en internetdiensten onder het Wanadoo label.

01/2002 – **Kerridge Automotive Systems (Barendrecht)**

05/2003 www.adp.nl

Functie **Account Manager**

Verantwoordelijkheden:

- klanttevredenheid
- doorontwikkeling van het geïmplementeerde systeem aan klant-zijde
- verkoop van consultancy en trainingen
- verkoop van additionele hardware
- vertegenwoordigen van klanten binnen de interne organisatie op nationaal en internationaal niveau
- signaleren van sales momenten ter uitbreiding van de customer base.

Kerridge Automotive Systems (inmiddels overgenomen door ADP) was een leverancier van een dealer management systeem. Traditioneel bestond het systemenlandschap van het gemiddelde dealerbedrijf uit diverse applicaties die essentieel waren voor de dagelijkse besturing van het bedrijf. Door implementatie van Autoline kan afscheid genomen worden van als deze systemen.

03/2000 – **UPC Nederland (Schiphol-Rijk)**

01/2002 www.upc.nl

Functie **Project Manager**

Verantwoordelijkheden:

- opzetten van de customer care organisatie voor UPC Digital (digitale en interactieve televisie dienst van UPC)
- zorgdragen voor een optimale implementatie van UPC Digital binnen de customer care afdeling
- leiding geven aan het project team (5 FTE) en gezamenlijk bewaken van landelijke service levels
- beheren en opstellen van processen
- aansturen externe partijen
- overall vertegenwoordiger van customer care in het landelijke UPC Digital project team
- opstellen van blauwdruk voor internationale implementatie van UPC Digital.

UPC Nederland is de grootste aanbieder van telecom en (digitale) televisiediensten via de kabel in Nederland. UPC bedient meer dan 2 miljoen huishoudens van televisiediensten en is onderdeel van Liberty Global.

03/2000 – **Toyota Nederland/Louwman & Parqui (Raamsdonksveer)**

01/2002 www.toyota.nl

Functie **Product Manager**

Verantwoordelijkheden:

- verantwoordelijke voor product management van de volume modellen
- voeren van prijsonderhandelingen met TMME (Europees hoofdkantoor van Toyota te Brussel).
- periodiek uitvoeren van gedetailleerde product/concurrentie vergelijkingen, desk en field research
- configureren van nieuwe modellen voor de Nederlandse markt en het opstellen van gerelateerd trainingen
- adviesrol richting MT met betrekking tot de concurrentiepositie en de te voeren strategie
- bewaken van communicatiestromen naar consument
- deelnemen aan dealer consultaties waarbij het voor/door verschillende disciplines getracht wordt de efficiëntie van het dealerbedrijf te verhogen
- verantwoordelijk voor de Customer Satisfaction Index (CSI) voor zowel de opzet als het beheer (Toyota en Lexus)
- ontwikkeling van de Pan-European internet site

Toyota is wereldwijd de best renderende autoproducent, vertegenwoordigd in alle automotive segmenten. In 2008 is Toyota het grootste merk in verkoop aantallen geworden. In Nederland heeft Louwman & Parqui de exclusieve verkoop rechten voor Toyota en Lexus.

Talen

Nederlands (moedertaal) en Engels van zeer goed niveau, kennis van de Duitse taal is goed.

Branches

Telecom, automotive, call center, ICT