

Curriculum Vitae - Fornavn, Efternavn

FOTO

Adresse
Postnummer, By
Telefon
Mail, LinkedIn

PROFIL*Baggrund*

Med mig får I en konsulent, der har et holistisk syn og erfaring inden for både kunder, forretning, IT, processer, projekter, ledelse og forandringsledelse. Jeg har et stort netværk fra mine xx år i den finansielle sektor, heraf xx år med kunde- og salgs- & rådgivningsansvar, xx år som leder, og x år som projektleder med projekter inden for processer, strategi og systemer.

Jeg afsluttede min MBA i 201x. Mit afsluttende projekt omhandlede kundecentrisk kultur og opnåede højeste karakter. Derudover har jeg en HD og flere internationale lederuddannelser.

Kompetence

Den røde tråd i min karriere er udvikling og implementering, ledelse samt executive support med en konstant kunde- og procesorientering.

Mine kernekompetencer i forhold til ledelse af ledere (op til xx i reference) og projektledelse er en evne til hurtigt at skabe klarhed og overblik over mål og retning, tydelig kommunikation, god til at motivere, fokus på løbende fremdrift og feedback.

Inden for udvikling er jeg særligt stærk i udvikling af processer, strategi og koncepter og implementering af disse ud fra kundebehov, dette ved i høj grad at sikre samarbejde på tværs af værdikæden og ved at være en stærk facilitator.

Hertil kommer at jeg har oparbejdet et indgående kendskab til den finansielle sektor særligt processer, systemer og nødvendig adfærd for at sikre salg og yde kompetent rådgivning.

Integritet og resultater

Jeg har en naturlig autoritet og en smittende energi samt stor lyst til at lære nyt og gøre en forskel. Og jeg leverer varen. Dette sammen med mine gode samarbejdsevner, stærk analytisk sans samt klar og tydelig kommunikation nøglen til mine succeser og mit karriereforløb.

ERHVERVSERFARING OG RESULTATER

201x-201x Proceschef
200x-200x Funktionschef
199x-200x Projekt-konsulent/leder

- Strategiudvikling, konceptudvikling og eksekvering
- Proces- & Projektledelse
- Kunde-, forretnings- og forandringsanalyse
- HR Udvikling og administration
- Ledelse (xx i reference, specialister og adm. medarbejdere)
- Executive support

Resultater/succeshistorier:

- Opstart af procescenter og kortlagt koncernens processer end-to-end og optimeret disse med stor effekt
- Skabt overblik over centrenes tidsfordeling på kundevedtøede aktiviteter og øvrige opgaver og benchmarking, som skabte baggrund for den senere centralisering af produktionsopgaver
- Sikret xx % effektivisering, og fastholdelse af høj medarbejdertilfredshed i forbindelse med centralisering
- Udviklet flere strategier for eksisterende forretningsområder samt udviklet helt nye forretningsområder
- Medvirken til udarbejdelse af dybdegående kundeanalyser

- Skabt overblik over koncernens projekter frem mod 201x, som sikrer frigivelse af kundetid.
- Implementeret system, der sikrede overblik over kundens sag, og effektiviserede produktionsopgaverne
- Analyseret kultur og indsatsområder i virksomhed x i forhold til strategi om øget kundecentricitet
- Udviklet relevante forretningsorienterede seminarer for direktørerne med høj deltager tilfredshed
- Sikret transformation af en HR-funktion fra en administrativ enhed til en Kompetenceudviklingsenhed, således at HR succesfuldt understøttede forretningsstrategien, og der kunne ydes kompetent rådgivning
- Udviklet et succesfuldt koncept for faglige kompetencekrav og målrettet uddannelse, som senere har været grundlag for et certificeringsforløb
- Udviklet fuldt dækkende priskatalog for koncernens uddannelse tilbud og faciliteringsydelser, således at det var muligt at benchmarke eksternt og regulere efterspørgslen
- Høj medarbejdertilfredshed – både i Projektlederrollen og lederrollen



200x-201x Afdelingsdirektør

- HR Udvikling og administration
- Kundeservice & Partnerservice
- Strategiudvikling, konceptudvikling og eksekvering
- Ledelse (xx i reference – teamchefer, kunderådgivere, adm. medarbejdere)
- Executive support

Resultater/succeshistorier:

- Opbygget en Kundeservicefunktion med det mål sikre fastholdelse af kunder i fællesskabet. Dette blev en succes og sikrede fastholdelse af xx % af kunderne
- Sat HR på landkortet i selskabet og implementeret koncept for udviklingssamtaler, fratrædelsessamtaler, medarbejdertilfredshed, ledelsesudvikling fra faglige ledere til personaleledere og skabt grundlaget for den efterfølgende forbedring af medarbejdertilfredsheden i virksomheden
- Sikret besparelse på årligt x mio. kr. ved effektiviseringer
- Været velanset executive support og sparringspartner for direktion og været aktivt medlem af forretningsledelsen
- Sikret ny strategi for partnerskaber
- Udviklet koncept for partnerskabet og sikret fastholdelse af xx % af disse
- Koncernens højeste effektivitet på kundeservice
- Høj medarbejdertilfredshed



200x-200x Business- and IT consultant

- Forretnings- og forandringsanalyse
- IT udvikling og implementering
- Procesudvikling og implementering
- International erfaring
- Executive support

Resultater/succeshistorier:

- Implementeret procesoverblik og måling af proces- sundhed og resultat, som skabte grundlag for benchmark
- Implementeret et porteføljestyringsystem, som sikrede mulighed for prioritering af forbedringsønsker og projekter på tværs
- I samarbejde med lederne fra andre lande og et revisionsfirma udviklet best practices og strategi i forbindelse med nytænkning af setup efter fusion. Dette arbejde dannede grundlag for fremtidig organisering
- Etableret netværksgrupper for sikring af videndeling mellem projektledere, projektkonsulenter m.v.



199x-199x Salgsleder
199x-199x Account Manager
198x-199x Rådgiver

- Direkte kundekontakt
- Behovsafdækning, rådgivning og salg – B-T-B og B-T-C
- Salgsledelse (x account managers)
- International erfaring
- Konceptudvikling

Resultater/succeshistorier:

- Topsælger i udlandet
- Salgsledelsesansvar for x account managers, hvor jeg fik implementeret performance overblik og benchmark
- Høj kundetilfredshed
- Høj rentabilitet/intjening på kunder
- God til akkvisitiv indsats på erhvervskunder, hvor jeg havde en hitrate på xx %
- Udviklet koncept for mail og telefonbank for mindre formuende kunder i udlandet

UDDANNELSE/KURSER

201x MBA
200x Ledelseskurser ind- og udland
200x Proceskonsulent uddannelse
199x HD
198x Bankskolen

SPROG

- Dansk (modersmål)
- Engelsk (mundtlig og skriftligt forhandlingsniveau)
- Tysk (mundtligt kommunikationsniveau)

IT

- Microsoft Office (alm. Bruger af Excel og PowerPoint)

PERSONLIGE DATA

Alder/civil

- xx år

- x børn
- Fritid*
- Familie og venner
 - Golf
 - Fitness
 - Rejse
 - Maleri

VÆRDIER

- At gøre en forskel
- Åbenhed
- Tillid
- Ansvarlighed
- Humor

APPENDIX – Kompetencer

Strategi- og konceptudvikling

- Kunde- , Konkurrent og markeds- og trendanalyser
- Kulturelt fit
- Facilitering af workshops
- Udarbejdelse af strategi og forandringsanalyse
- Implementering og forankring

Kundeorientering

- Tager altid udgangspunkt i kundens behov - tænker udefra og ind
- Naturlig interesse og tæft for kunder
- Involverer kunder i løsninger
- Udfordrer løsninger for at sikre, at de understøtter det reelle kundebehov

Procesledelse

- Strategisk retning for boligfinansieringsprocesserne end-to-end
- Procesanalyse og kortlægning, facilitering af workshops på tværs af værdikæden
- Procesmålinger
- Systemoverblik
- Prioritering af projekter, oplæg til organisering og controlling m.v
- Procesforbedringer - bl.a. xx % opnået ved centralisering
- Digitalisering
- Kundeanalyser

Personaleledelse

- Ledelse (ledelsesreference op til xx), både ledere, specialister og administrativt personale
- Forretningsplaner, handlingsplaner og udviklingsplaner
- Sikre motiverede medarbejdere og høj arbejds glæde
- Forandringsledelse
- Coaching og sparring

Projektledelse

- Estimere, planlægge, bemande, udvikle, implementere og evaluere på projekt, tid, økonomi og plan
- Facilitere udbytterige workshops, der sikrer commitment og skaber værdi
- Sikre god interessenthåndtering, involvering og kommunikation
- Præsentation for koncerndirektion

HR

- Udvikling af koncept faglige kompetencekrav, evaluering af kompetencer og målrettet uddannelse (blended learning)
- Implementeret koncept for udviklingsamtaler, medarbejdertilfredshedsanalyser, fratrædelsesaftaler m.v.
- HR målinger og opfølgning, handlingsplaner
- Employer branding
- Facilitere workshops, netværk m.v.
- Undervise
- Coaching og sparring

IT

- Forretnings- og IT analyse
- Brobygning mellem forretning og it
- Projektledelse
- Test
- Implementering

Salg- og Salgsledelse

- Både B-T-C og B-T-B samt til partnere
- Akkvisitivt salg til erhvervskunder – god til at "sparke" døre ind
- Budgetlægning og opfølgning
- Behovsafdækning, indvendingssbehandling m.v.
- Salgsledelse for x account managers
- Salgsopfølgning og coaching

Executive support

- Udarbejde beslutningsoplæg
- Ledelsessparring
- Kommunikere

International erfaring

- Forstå fremmede kulturer
- Sikre tværgående samarbejde
- Udlede best practice på tværs af lande
- Salg og rådgivning privatkunder
- Udvikle salgs- og betjeningskoncept

Personlige kompetencer

- Højt drive
- Resultatorienteret
- Udadvendt
- Klar kommunikation – på alle niveauer
- Smittende passion/motivation
- Selvstændig
- Humoristisk
- Direkte