Marco van Damme MBA

Manager Customer Service en consultant Customer Excellence en Service Excellence

Hardegarijp | 06 4103 2941 | marco@initipi.nl
linkedin.com/in/marcovandamme | servexcellence.nl

Profiel

Als manager en consultant in Customer Excellence en Service Excellence verbeter ik klantcontact en serviceprocessen. Bij Fijn Wonen gaf ik leiding aan Customer Service en realiseerde ik aantoonbare verbeteringen in klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid, doorlooptijd en omzet. Ik verbind ervaringen van klanten en medewerkers met processen, eigenaarschap, KPI's, CRM en passende digitale ondersteuning. Mijn stijl is mensgericht en direct: ik maak oorzaken zichtbaar en werk met teams aan verbeteringen die klanten en medewerkers merken. Technologie en AI gebruik ik als hulpmiddel, niet als doel. Ik volg momenteel de post-hbo-opleiding AI Business Professional en verwacht deze in januari 2027 af te ronden.

Competenties

Analytisch en resultaatgericht Ik maak oorzaken en prestaties zichtbaar met klant- en procesinformatie en vertaal deze naar meetbare verbeteringen.

Mensgericht leiderschap Ik coach medewerkers en teams, maak verwachtingen helder en geef ruimte om verantwoordelijkheid te nemen.

Verbinder Ik verbind klanten, medewerkers, afdelingen en leveranciers rond één klantproces en een duidelijk resultaat.

Implementatiekracht Ik vertaal plannen naar eigenaarschap, werkwijzen, KPI's en opvolging in de dagelijkse praktijk.

Werkervaring

oktober 2021 – september 2026 | Fijn Wonen

Manager Customer Service

- Leidinggegeven aan koperbegeleiding, eerste- en tweedelijns klantcontact, klachten- en schadedossiers, klanttevredenheidsonderzoek en coaching.
- Klanttevredenheid verbeterd van 4,8 naar 7,5+ en medewerkerstevredenheid met 15% verhoogd.
- Doorlooptijd van klachtbehandeling met 30 dagen verkort; faalkosten inzichtelijk gemaakt en teruggebracht.
- Serviceorganisatie, frontoffice, CRM-klantprocessen en KPI-framework ingericht; omzet uit secundaire producten met 200% vergroot.

2020 – 2021 | Translink

Manager KCC en kanaalmanagement OV chipkaart

- Verantwoordelijk voor eerste- en tweedelijns klantcontact, leverancierscontracten, vendormanagement, kostenoptimalisatie en SLA-management.
- Klantcontactvolume met 30% verminderd en EUR 225K kosten bespaard; chatbot ingevoerd met 80% klanttevredenheid.
- ISAE 3402-audit gerealiseerd, contracten tegen betere voorwaarden verlengd en SLA-resultaat verbeterd naar 92%.

2020 – 2021 | NHL Stenden Hogeschool

Duaal docent CRM nevenactiviteit

- CRM en OGSM overgebracht via online onderwijs, cases, gastcolleges en workshops; 100% slagingspercentage en een gemiddelde studentenbeoordeling van 8,5/10.

2018 – 2020 | TVM Verzekeringen

Manager Front Office

- Verantwoordelijk voor frontofficeschade en de alarmcentrale, verdeeld over drie teams.
- Doorlooptijd van schadebehandeling verkort van zes weken naar vijf werkdagen; SLA's tien van de twaalf maanden behaald of overtroffen en teamtevredenheid met 30% verbeterd.

Eerdere werkervaring

2013 – 2018 | Prisma Direct en interim opdrachten

Klantcontactconsultant en projectmanager

- Vijftien lijnmanagement-, klantcontact- en procesopdrachten afgerond met een klanttevredenheid van 9,0/10.
- Opdrachten uitgevoerd voor organisaties in loterijen, retail, zorgverzekeringen, e-commerce en betaald voetbal; S&OP-systeem geïmplementeerd en een onderneming voorbereid op verkoop.

2008 – 2012 | Webhelp

Client Director

- P&L-verantwoordelijk voor inbound klantcontactprogramma's en de winstgevende ontwikkeling daarvan.
- COPC-certificering voor ING in zeven maanden behaald; 30% winstgroei en gemiddeld 28% winstmarge gerealiseerd.
- Nieuwe klantdiensten voor onder meer NS en ING ontwikkeld en geïmplementeerd.

2003 – 2008 | Cendris later Yource

Customer Operations Manager

- P&L-verantwoordelijk voor klantcontactprogramma's, contractuitvoering en operationeel lijnmanagement.
- Omzet met 25% laten groeien, klantbehoud van 60% naar 85% verbeterd en een COPC-audit voor Essent succesvol afgerond.

1985 – 2003 | Eigen onderneming in loyalty en ledenprogramma's

Directeur eigenaar

- Onderneming opgebouwd tot EUR 5 miljoen omzet met 20% marge; verantwoordelijk voor ondernemerschap, klantrelaties, productie, sales en dienstverlening.

Opleidingen en certificeringen

2026 – 2027 Post-hbo AI Business Professional, Beeckestijn Business School, in opleiding; verwachte afronding januari 2027

2025 VCA-VOL

2025 Post-hbo Customer Excellence Professional, Beeckestijn Business School

2024 Registered Mediator, ADR

2023 Post-hbo Service Excellence, Beeckestijn Business School

2012 MBA Customer Management, Philipse Business School; thesis Strategic Key Account Management

Eerder HEAO Commerciele Economie

Aanvullende vakkennis

Lean Green Belt; COPC Framework Registered Coordinator; Scrum Master en Product Owner; WFT Basis en Vermogen; online marketing; Business Model Canvas; High Performance Management; Sales- en Accountmanagement en Value Based Selling; Cadence; Prince2; leidinggeven aan lijnmanagement.

Vaardigheden en maatschappelijke inzet

- Klantcontact, CRM, serviceherstel, klachtenprocessen, procesanalyse, KPI-frameworks, quality monitoring en continu verbeteren.
- Coaching, mediation, systemisch werken, Spiral Dynamics en geweldloos communiceren.
- Workshops over persoonlijke ontwikkeling, sales, Harvard onderhandelen en High Performance werken.
- Digitale vaardigheden: Microsoft Office, diverse CRM-applicaties en procesanalyse met Sensus.
- Vrijwilligerswerk: Humanitas 2017–2019, De Luisterlijn 2021–2023 en Buurtbemiddeling 2025–heden.
- Interesses: fotografie, sport en vakliteratuur.

Referenties en onderbouwing van resultaten zijn op aanvraag beschikbaar.