



Michael de Reus

INTERIM OPERATIONS & CUSTOMER SERVICE MANAGER

People Leadership | Change & Performance | Customer Experience

Rotterdam · info@manovum.nl · www.manovum.nl

PROFIEL

Ervaren interim- en operationsmanager met ruim 15 jaar ervaring in het aansturen en optimaliseren van klantcontact- en serviceorganisaties, binnen een bredere managementloopbaan van ruim 20 jaar. Leidinggegeven aan teams van circa 20 tot 120 medewerkers. Combineert coachend, situationeel leiderschap met heldere KPI-sturing, procesverbetering en aandacht voor duurzame teamontwikkeling. Brengt rust, structuur en resultaat in operationele en veranderende omgevingen.

KERNEXPERTISE

- Interim operations- en performance management
- Customer service & contactcenter management (telefonie, chat, e-mail en social)
- People management, coaching en teamontwikkeling
- KPI's, rapportages en kwaliteitsverbetering
- Procesoptimalisatie (LEAN / Agile) en veranderbegeleiding
- Workforce-, capaciteitsplanning en stakeholdermanagement

WERKERVARING

Guidion — Interim Teamlead (VodafoneZiggo) | september 2026 – heden

Operationele aansturing van klantcontactteams, met aandacht voor servicelevels, kwaliteit en prestaties. Coaching, individuele gesprekken, HR-cyclus en versterken van structuur, eigenaarschap en overdracht.

Hanab — Manager Schouw (interim) | april 2026 – augustus 2026 | april 2026 – volgens bron: heden

- Opzetten en inrichten van een afdeling; inventariseren van werkzaamheden en verantwoordelijkheden.
- Verbeteren van operationele processen en KPI-structuren; coaching en advies over efficiëntie en kwaliteit.

Stratex — Operational Expert (interim) | mei 2024 – maart 2026 | mei 2024 – volgens bron: december 2026

- Aansturen en optimaliseren van klantcontact- en serviceorganisaties.
- Verbeteren van processen en KPI-structuren; coachen van teamleiders en medewerkers.

Kamer van Koophandel — Teammanager & Procesmanager Service Center | mei 2024 – januari 2025

- Verantwoordelijk voor circa 50 medewerkers binnen telefonie, chat, e-mail en social.
- Sturen op bereikbaarheid, kwaliteit en productiviteit; ontwikkeling en coaching van medewerkers.
- Procesverbeteringen gericht op klanttevredenheid en efficiëntie.

RIFF Online — Clientmanager & Projectleider | 2022 – 2024

- Eindverantwoordelijk voor operationele dienstverlening aan meerdere opdrachtgevers.
- Leiding aan 25–35 medewerkers; performance- en kwaliteitsrapportages (MBR/QBR).
- Implementatie van systemen voor planning, HR en tijdschrijven.

Teamleiders.NU — Teammanager & Projectmanager (interim) | 2021 – 2022

- Aansturing van 25–120 medewerkers binnen landelijke contactcenters.
- Nieuwe remote werkprocessen, onboarding en training; compliance, security en privacy.

IKEA — Teammanager Customer Service | 2020 – 2021

- Leiding aan 35 medewerkers; planning, performance, kwaliteit, coaching en recruitment.

Diverse opdrachtgevers — Interim operationeel bedrijfsleider | 2017 – 2020

- Aansturen van contactcenterteams, inrichting van werkprocessen en onboarding.

HCR Wire — Eigenaar | 2013 – 2017

- Eigen onderneming in de horeca; verantwoordelijk voor bedrijfsvoering, financiën, medewerkers, marketing en klantbeleving.

Cendris Customer Contact — Operationeel Manager | 2012 – 2013

- Eindverantwoordelijk voor sales- en serviceorganisatie met circa 60 medewerkers.
- KPI-sturing, stakeholdermanagement en optimalisatie van werkprocessen.

ASR Verzekeringen — Teammanager | 2007 – 2012

- Leiding aan 20–25 medewerkers; opzetten van interne Q&A en klanttevredenheidsmeting.
- Werving, coaching en performance management.

OPLEIDING & CERTIFICERING

HBO Middle Management · LEAN / Agile Academy · COPC · Wft-certificeringen (zoals vermeld in bron-cv) · Verzuimtraining · STAR-methodiek

MANOVUM

ManoVum richt zich op tijdelijke versterking van operations en customer service, people leadership, change management en performanceverbetering. Mensen verbinden. Organisaties versterken.