

Fay Boyer  
fay@fayst.nl  
06-54663252  
  Fay\_Boyer  
www.fayboyer.nl  
rijbewijs&auto



# FAY BOYER



## Werkervaring

- 2013 - heden **FAYST Productie/Publiciteit**  
**Eigenaar**  
Project- en productieleiding  
Stage- en tourmanagement  
Regie-assistentie  
Schrijven/redigeren (publiciteits)-teksten  
Beheer Facebook  
Bouw en (content)beheer websites
- 2012 - 2013 Mantelzorg
- 2010 - 2011 **BMEYE**  
**Customer Operations Specialist**  
In kaart brengen en verbeteren klantprocessen
- 2010 - 2010 **DMC Services**  
**Teamleider productgroep** (12 FTE)
- 2007 – 2009 **BT (British Telecom) Nederland**  
**Compliance Manager Benelux**  
coördinatie en planning audits opzetten en beheer interne communicatie  
organisatie kickoffmeetings en presentaties  
**Complaint Manager Benelux (B2B)**  
Managen van klachten  
Customer SPOC  
opzetten en beheer interne communicatie  
Opzetten van virtuele teams  
maandelijkse rapportages voor MT en HQ  
**Projectcoördinator Billing**  
uitbrengen van adviezen ter voorkoming van structurele billingproblemen en te voldoen aan wet- en regelgeving op het gebied van facturatie.
- 2006 – 2007 **Baker & McKenzie Amsterdam**  
**Billing Coordinator**
- 2003 - 2006 **Nijstad & Toonen Gerechtsdeurwaarders**  
**Dossierbehandelaar**
- 1998 - 2003 **Telecom (Telfort/O2/Vodafone)**  
**Teamleader Collection Complaints**  
**Lid Ondernemingsraad**  
**Customer Relations Representative**  
**Planningscoördinator**

## Profiel

Ik ben een gedreven, leergierige, betrokken en analytische aanpakker die een uitdaging ziet in het oplossen van complexe kwesties, of dat nou op mens- proces- of organisatorisch niveau is. Ik ben breed inzetbaar door mijn ruime ervaring in zowel het bedrijfsleven als de culturele sector.

## Opleidingen

- 2016 - 2018 WO Cultuurwetenschappen (deeltijd)  
2011 - 2013 HBO Crossmediale Communicatie (deeltijd, diploma)  
2005 - 2007 WO Rechten (deeltijd)  
2004 - 2004 Basiscursus voor de Rechtspraak (certificaat)  
1990 - 1992 MBO Arbeidsmarktpolitiek en Personeelsbeleid

## Cursussen

- Institute of Customer Service (ICS) Silver Award (Solutions)  
BHV (Bedrijfshulpverlening)  
Resolving Customer Complaints (BT)  
Cross Cultural Business Communication (BT)  
Diverse Ondernemingsraadtrainingen (Telfort)

## Awards

- 2008 Award for Excellence – Helpful (BT Benelux)  
Toegekend ivm coördinatie SAS70-audit
- 2008 Award for Excellence – Helpful (BT Group)  
Toegekend ivm coördinatie ISO9001-audit
- 2003 Award for Excellence (Telfort)  
Toegekend ivm OR-functioneren tijdens verkoop en reorganisatie

## Vrijwilligerswerk

- 2020-heden Legien, MeToo Influencer  
**Adviseur en bouw/beheer website en Facebookpagina**  
Lezen van relevante rapporten en artikelen over seksueel geweld en die vertalen naar pakkende teksten en/of acties.
- 2016-2019 **Voorzitter Cliëntenraad** Jatopa (zorgflat)  
2013 www.lucboyer.nl
- Bouw en beheer website en archief**
- 2011-2012 Evenementencoördinator CliniClowns  
**Coördinator (fondsenwervende) activiteiten**
- 2005 **Projectmanager** Bloemetje Buur  
Buurtbewoners konden tegen kostprijs bloembakken voor zichzelf of hun burens kopen. Bijhouden van de boekhouding, inkoop, eindafrekening, evaluatie van het project en het aansturen van ruim twintig vrijwilligers. Het project is verschenen in verschillende media als AT5 TV, Spits, Metro, Viva.

CV FAY BOYER