

# Naomi Brouwer

Filiaalmanager

Den Haag, Nederland | n.brouwer@gmail.com | +31 6 78 90 34 56 | linkedin.com/in/naomibrouwer

Ervaren filiaalmanager met vier jaar leidinggevende ervaring in de retailsector. Momenteel verantwoordelijk voor een HEMA-filiaal met 18 medewerkers en een jaalomzet van 2,6 miljoen euro. Bewezen staat van dienst in het verbeteren van operationele processen, het verhogen van klanttevredenheid en het coachen van teams.

## ■ ERVARING

**Filiaalmanager**, HEMA, Den Haag

Jan 2023 – Heden

Eindverantwoordelijk voor de dagelijkse operatie van het filiaal aan de Grote Marktstraat.

- Aansturing van een team van **18 medewerkers** inclusief 3 teamleiders
- Realiseerde een omzetgroei van **11% jaar-op-jaar** door gerichte promotiecampagnes en verbeterde productpresentatie
- Verlaagde het personeelsverloop van **32% naar 19%** door invoering van een gestructureerd inwerkprogramma
- Klanttevredenheidsscore steeg van **7,2 naar 8,1** binnen 12 maanden

**Assistent-Filiaalmanager**, Blokker, Rijswijk

Mrt 2021 – Dec 2022

Ondersteunde de filiaalmanager bij de dagelijkse aansturing van het filiaal en was verantwoordelijk voor het roosterbeleid.

- Beheerde de werkroosters van **14 medewerkers** en verlaagde de ziekteverzuimkosten met **EUR 12.000 per jaar**
- Leidde de inventarisatie die het voorradverschil terugbracht van **2,8% naar 1,1%**
- Verantwoordelijk voor de kassa-afsluiting en dagelijkse omzetrapportage aan het hoofdkantoor

**Verkoopmedewerker**, Blokker, Den Haag

Jun 2019 – Feb 2021

Allround verkoopmedewerker met focus op klantadvies en kassabeheer.

- Behaalde de hoogste klanttevredenheidsscore van het filiaal: **4,8/5** over 6 maanden
- Geselecteerd om **nieuwe kassasoftware** te testen als pilotgebruiker voor de regio Zuid-Holland

## ■ OPLEIDING

**Associate Degree in Retailmanagement**, De Haagse Hogeschool, Den Haag

Sep 2017 – Jun 2019

Afgestudeerd met getuigschrift. Afstudeerproject over *omnichannel-strategieën voor middelgrote retailers* in samenwerking met Blokker B.V.

## ■ VAARDIGHEDEN

Leidinggeven • Roosterplanning (Quinyx) • Omzetanalyse • Visual merchandising • Voorraadbeheer • Klanttevredenheidsmanagement • Personeelsontwikkeling • Microsoft Excel (pivot, VLOOKUP) • Kassasystemen (Lightspeed) • Conflicthantering

## ■ CERTIFICATEN

**BHV-certificaat**, Het Oranje Kruis

Mei 2023 – Mei 2025

**Leidinggeven in de Retail**, Retailacademie Nederland

Jan 2022 – Jan 2025

## ■ TALEN

Nederlands (moedertaal) • Engels (goed) • Papiaments (basis)

## ■ PROJECTEN

**Inwerkprogramma Nieuwe Medewerkers – HEMA**

Apr 2023 – Sep 2023

Ontwikkelde en implementeerde een gestructureerd inwerkprogramma voor het filiaal.

- Opgesteld handboek met **12 modules** voor de eerste 4 weken van nieuwe medewerkers
- Resultaat: personeelsverloop daalde van **32% naar 19%** en inwerktijd werd verkort met 1 week

## ■ REFERENTIES

**Robert Visser**, Districtmanager, HEMA, r.visser@hema.nl, +31 6 89 01 23 45

**Anja Mulder**, Filiaalmanager, Blokker, a.mulder@blokker.nl, +31 6 90 12 34 56

## ■ BUITENSCHOOLSE ACTIVITEITEN

**Mentor – Stichting Jinc**

Sep 2023

Begeleid jaarlijks 3 jongeren uit achterstandswijken bij hun eerste stappen op de arbeidsmarkt. Geef workshops over solliciteren en werkhouding op middelbare scholen in Den Haag.