



ANJA WINTHER KNUDSEN

Ledelse | Strategi | Kundeservice & Support | Digitalisering | Business Development

Jeg kan bidrage med god forretningsforståelse og stor kommerciel erfaring inden for kundeservice, salg og salgssupport, hvor jeg har ydet support og service af høj kvalitet med et naturligt stort servicegen og imødekommende mindset, samt driftet og udviklet backoffice/business support funktionen.

De senere år har jeg fået mere bredde på mine kompetencer og øget min beslutningskompetence bl.a. ved at være en central brik i opbygning af en virksomhed fra bunden og drive forandringer gennem arbejdsomhed, projektledelse, systematik og struktur. Det har også styrket mine evner til at problemløse, effektivisere, udvikle og opbygge processer og arbejdsgange med IT-systemer og digitale værktøjer. Herunder også forretningsudvikle ved at danne og nedbryde strategier til håndgribelige tiltag, samt analysere nøgletal/KPI'er og omsætte dem til handlinger.

Ledelsesmæssige opgaver har også fyldt i min hverdag og jeg kan skabe følgeskab og lede teams, som kan performe i hverdagsdrift, men også under nye og foranderlige forhold, gennem min empatiske og nærværende tilgang til ledelse.

Som person skaber jeg en god stemning med mit positive, humoristiske og optimistiske væsen.

Kontaktinformationer



Mail

anjawintherknudsen@gmail.com



Telefon

+45 24482845



Adresse

Kunnerupparken 38
8361 Hasselager



LinkedIn

www.linkedin.com/in/anjawintherknudsen



Kørekort

B - personbil

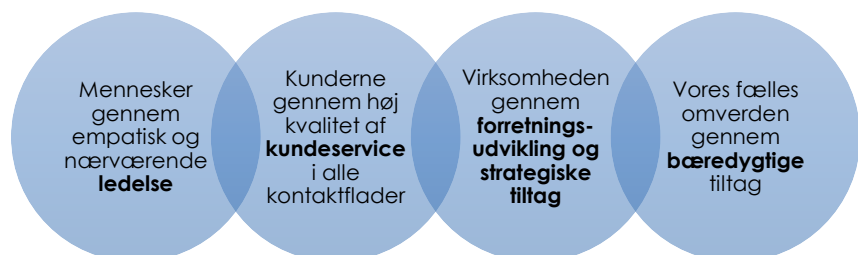
Faglige kompetencer

- Forretningsforståelse
- Kommercielt mindset – herunder Kundeservice, salg, support
- Ledelse, forandringsledelse
- Strategi/Forretningsudvikling
- Formidling/kommunikation
- Bæredygtighed
- Projektledelse
- Digitalisering/IT

Kernekompetencer

- Ledelse/forandringsledelse af teams, formel og uformel
- Forretningsforståelse og strategisk management på tværs af værdikæden
- Kommercielt mindset – herunder kundeservice og support B2C, B2B og grossister
- Forretningsudvikling og optimering af processer og arbejdsgange
- Operationalisering af strategiske tiltag – herunder CSR og bæredygtighed
- Kommunikation, formidling og samarbejde på tværs af interessenter

Jeg brænder for at gøre en forskel og skabe værdi for



Personlige kompetencer

- Ordentlig, retfærdig, hjælpsom, imødekommende og empatisk
- Målrettet, ambitiøs, resultatdrevet og analytisk
- Struktureret, sammenhængssøgende og danner overblik
- Tillidsvækkende, inddragende og samarbejdende
- Dedikeret, engageret, passioneret og nysgerrig

Sprog

Dansk - modersmål

Engelsk - skrift og tale (Højere mellemniveau B2-B2+) jf. sprogscreening april 2023)

Om mig

Jeg er gift med Thomas på 15. år, men kendt hinanden endnu længere og er hinandens sparringspartnere. Sammen har vi Mathilde på 8 år og Julie på 12 år. I min fritid dyrker jeg yoga, mindfulness, en gåtur, en løbetur eller nyder stunder sammen med min familie og gode venner over lækker mad, rejser eller andre oplevelser.

ERHVERVSERFARINGER

2023 – 2023 Sales Excellence Specialist – Imbox Protection A/S

(Vækstvirksomhed/Scale-up med salg af patenteret totalløsning inden for skobeskyttelse til retailers globalt – herunder datterselskab i USA og Japan)

Ansvarsområder:

- Salgsstrategisk sparringspartner med CEO
- Opbygning og eksekvering af salgsstrategi
- Ledelse og coaching af globalt salgsteam (Bl.a. Regional Sales Managers og Customer Success managers) gennem afrapportering, 1:1, målstyring og strategimøder
- Analysering, udvikling og forbedring af salgsværktøjer, procesflows og arbejdsgange
- Performance Management gennem KPI-rapportering, indsigter og opfølgning
- Sikre effektivitet og støtte i hele salgsprocessen
- Skabe samarbejde på tværs af globalt salg og interne funktioner
- Styrkelse og support af kunder gennem Customer Succes Managers

Resultater skabt:

Skabt rammer, retning og fokus for en Global salgsafdeling. Strømlinet og struktureret arbejdsgange og processer. Operationaliseret salgsstrategien gennem bl.a. performance management tiltag. Skabt følgeskab og bedre performance.

2018 – 2022 Teamleder – DanKaf A/S

(Nyopstartet datterselskab under BKI foods med salg af totale kaffeløsninger B2B, nu fusioneret ind i BKI)

Ansvarsområder:

- Opbygning af ny virksomhed fra bunden – herunder hele værdikæden
- Ledende stedfortræder for Adm. Direktør og salgschef
- Budgetansvarlig og opfølgning heraf (Salgs- og omkostningsbudget)
- Strategiudvikling og eksekvering, samt operationalisering gennem bl.a. KPI-opsætning og opfølgning
- Opbygning, udvikling og digitalisering af administrative processer og arbejdsgange
- Formel og uformel ledelse/forandringsledelse af team på 12 medarbejdere
- Motivere, coache, udvikle, træne og opkvalificere medarbejdere
- Formidling og kommunikation på tværs af stakeholders
- Daglig drift og kundekontakt/ kundeservice
- Udvikling og implementering af bæredygtighedstiltag i værdikæden
- Online markedsføringsstrategi og eksekvering
- Projektledelse bl.a. fusionsforberedelse
- Opbygge, udvikle, optimere og implementere IT systemer
- Teknisk support og styring af serviceaftaler

Resultater skabt:

Har været medvirkende til at opbygge en ny virksomhed fra bunden af; værdikæden, arbejdsgange og processer på tværs af funktioner og stakeholders, skabt samhørighed, samarbejde og trivsel i et team af helt nye ansatte, med fælles afsæt i strategien, som jeg lavede for virksomheden.

IT-kompetencer

Generelt god IT-forståelse og har en nysgerrig tilgang, samt hurtig til at lære nye systemer. God til at videreformidle og oplære andre.

- **ERP:** Navision (flere versioner) – Superbruger
- **ERP:** BC - kendskab
- **CRM:** MS Dynamics 365 (og ældre versioner) – Superbruger
- **Office 365** (Word, Excel, Powerpoint, Outlook) – Superbruger
- **Microsoft Teams og Sharepoint** – Rutineret
- **Power-BI** – Rutineret
- **Targit** – Rutineret
- **SoMe** (LinkedIn, Facebook, Instagram) – Rutineret
- **PIM database** DynamicWeb – Rutineret
- **Hjemmeside og webshop** DynamicWeb – Rutineret
- **Online markedsførings-systemer:** SEO, SEM, Google Adwords, Sleeknote, Albacross, data insight (ROI, churn osv) – Kendskab

2016 – 2018 Intern koordinator - BKI foods A/S

(Produktionsvirksomhed med salg af kaffe og andre premium fødevarer/FMCG)

Ansvarsområder:

- Uofficiel teamleder for back-office, koordinere/uddelegere opgaver i afdeling
- Supportere field sales og salgsledelse
- Trade-marketing koordinering
- Strukturere og optimere arbejdsgange i afdeling
- Optimere, udvikle, oplære og implementere it systemer
- Udarbejde salgsbudgetter og opfølgning herpå
- Kontraktstyring, rådgive og vejlede kunder B2B og grossister, supportere udvalgte Key Accounts.

Resultater skabt:

Opbygget, udviklet og struktureret processer og arbejdsgange i egen afdeling, dannet relationer og samarbejde på tværs, skabt trivsel i afdeling.

2009 – 2016 Salgs back-up - BKI foods A/S

(Produktionsvirksomhed med salg af kaffe og andre premium fødevarer/FMCG)

Ansvarsområder:

- Salgssupport til Key Accounts B2B, kontraktstyring, kampagne og bonusafregning,
- Superbruger i IT systemer
- Kampagneopfølgning, rådgive og vejlede kunder, selvstændig korrespondance med grossister
- Teknisk support

2007 – 2009 Salgs back-up – Bertoni A/S HQ

(Handelsvirksomhed med salg af herretøj og egne butikker i Skandinavien)

Ansvarsområder:

Salgssupport for danske og internationale Key Accounts B2B, salgsrapportering, rådgive og vejlede kunder, ordrehåndtering, reklamationer, messedeltagelse, lettere logistik

2002 – 2007 Salgsassistent - Matas A/S

(Detailhandel med beauty-, vital- og materialprodukter)

Certificeringer

2022 Garuda

Garuda Certificering FokusProfil personprofil

Facilitere en tilbagemeldings-samtale, anvendes til udvikling og rekruttering, samt etik, lovkrav og retningslinjer herom.

Tillidshverv og frivilligt arbejde

2018 – 2021

Medlem af SFO-forældreråd Bavnehøj Skole, Hasselager

Formidling/kommunikation, Idestyring, planlægning og eksekvering af tiltag og arrangementer.

Referencer

Udleveres ved forespørgsel

FUN FACT

Jeg kan grine så meget at jeg stortuder og så elsker jeg skumbananer uendelig meget!

UDDANNELSE

2022 – 2023 Ledelse i Praksis akademifag - Erhvervsakademi Aarhus

Ledelsestyper, Motivation, Udvikling, Feedback, Konflikthåndtering, Situationsbestemt ledelse, Forandringsledelse, Personprofiler

2018 – 2021 HD 1. del - BSS Aarhus Universitet

Erhvervsøkonomi, Kommunikation intern og eksternt, Dataanalyse, Ledelse af teams, Samfundsøkonomi, Erhvervsret, erhvervsøkonomisk metode og afsluttende opgave i strategi.

2005 – 2007 Salgsassistent med speciale i materialhandel - Matas A/S

2001 – 2004 HHX - Handelsgymnasium Aarhus, Viby J

Erhvervsøkonomi A niveau, Afsætningsøkonomi, Engelsk på A niveau, Fransk og Spansk på A niveau, Psykologi

KURSER

2020 – 2023 Større webinarer og konferencer

Adfærdsændringer, forandringsledelse, trends og tendenser, projektstyring, kundeservice, mødestyring, facilitering.

2019 – 2021 Digitale markedsføringskurser og konferencer udbudt af samarbejdspartnere

SEO, SEM, Google analytics, Chatbotter, Customer Experience, data insight, Customer Journey, Leadgenerering, produktdata, content

2020/2023 LinkedIn kursus

Anvendelse af LinkedIn til Employer Branding, netværk og opsøgning af nye kunderelationer

2019 Kontorets koordinator, teknologisk institut, Aarhus

Effektivisering i hverdagen, personprofiler, Outlook optimering, Mind Mapping

2017 Udvidet PowerPoint, AMU

2015 Udvidet Excel, Teknologisk Institut

2009 Grundlæggende regnskab, Erhvervsakademi Aarhus