



TRINE
GAMMELGAARD STUHR (Cand.Merc)

Mobil +45 40 360 364
Mail tgstuhr@gmail.com
[linkedin.com/in/trinestuhr](https://www.linkedin.com/in/trinestuhr)

SKARP GENERALIST MED BRED LEDELSES- OG STAKEHOLDERERFARING

Efter mere end 20 års betjening og rådgivning af direktioner og bestyrelser i både kommercielle og politiske selskaber har jeg udviklet stærke kompetencer inden for styring og ledelse samt strategiudvikling og kommunikation. Med min analytiske og strukturerede arbejdsmetoder er jeg i stand til hurtigt at opløse komplekse udfordringer og finde løsninger. Jeg har øje for detaljen og særligt skarpe evner inden for både mundtlig og skriftlig formidling, præsentationsteknik og processer. Jeg trives i ambitiøse travle rammer, og er god til at træffe beslutninger. Samtidig er jeg ofte naturligt samlingspunkt, hvilket gør det nemt for mig at indgå i samarbejder og opbygge relationer på alle organisatoriske niveauer og med øvrige stakeholders. Jeg brænder for god service og at skabe gode oplevelser for både medarbejdere, kunder og stakeholders. Jeg sætter en ære i at sikre, at hver kunde eller stakeholder får den bedste oplevelse i hver kontakt med virksomheden – barren skal sættes højt.

PRIMÆRE KOMPETENCER

Direktions-, bestyrelses- og stakeholderbetjening

Erfaren i at omsætte komplekse problemstillinger og viden til beslutningsoplæg, præsentationer og rådgivning. Prioriterer effektiv mødeafholdelse med efterfølgende konkrete to-do's, så der følges op med målet for øje.

Issue Management

Man lægger en plan og ting opstår – hvordan får det hele bedst muligt en lykkelig afslutning

Strategieksekvering

Erfaren i at omsætte strategi til konkrete handlinger og får via ledelse de involverede til at skabe hurtig fremdrift, så vi sammen sikrer kontinuerlig udvikling og altid når i mål sammen.

Processer og planlægning

Hvordan kommer vi bedst fra et sted til et andet, og hvem gør hvad hvornår

Kommunikation

Har et organisatorisk overblik, en skarp pen, bruger kundeindsigter, adfærd og målgrupper som udgangspunkt

Ledelse

20 års erfaring som leder både for mellemledere og medarbejdere. Har opbygget nye teams, og er ofte blevet brugt som interim leder.

ERHVERVSERFARING

HEAD OF DEPARTMENT – COO I 21-5 A/S

Stakeholder Management, Customer Success and Property Operations

FEBRUAR 2019 - APRIL 2024, HØRSBOLM

21-5 A/S er en ejerledet virksomhed der samler 21 familier, som stifter en forening. Herefter køber, istandsætter 21-5 fem ferieboliger på udvalgte destinationer i Sydeuropa, Norden og USA. Når boligerne er klar til brug administrerer 21-5 dem for ejerne. Firmaet voksede fra 25 medarbejdere til 100+ i min tid. Som leder af Stakeholder Management og Property Operations med mere end 60 ejerforeninger, 1200+ kunder og 200+ ejendomme har jeg haft en stor portefølje af opgaver, der har matchet mine brede generalistkompetencer. Jeg har i perioden været leder af 4 afdelinger med 30 medarbejdere og 3 ledere samt en del af 21-5's topledelse.

Ansvarsområder:

- Betjening af 21-5's 60 ejerforeninger med dertilhørende bestyrelser og formænd, herunder overholdelse af deres individuelle regler
- Kommunikation og interessenthåndtering af eksterne leverandører i udlandet
- Ansvarlig for overordnet strategi for hele driften, herunder effektivisering og stordriftsfordele i forbindelse med opskalering af forretningen
- Forbedre og fastholde den høje kundetilfredshed

Resultater:

- Løbende professionalisering af forretningen, herunder særligt bestyrelsesbetjeningen, kommunikationen og driften
- Gik fra at afholde 15 årlige generalforsamlinger til 50+ generalforsamlinger samt 70+ bestyrelsesmøder idet forretningen voksede
- Øget effektiviteten således der kunne betjenes 5 gange så mange kunder med det samme antal ressourcer og samtidig fastholde kundetilfredsheden på over 95%

HEAD OF DEPARTMENT I 21-5 A/S

Administration and Customer Support

AUGUST 2017- FEBRUAR 2019, HØRSBOLM

Som ansvarlig for Administration og kundeservice i en forholdsvis ung iværksætter virksomhed, var jeg den første leder de ansatte. Min hovedopgave var at gøre driften af ejerforeninger, boliger og kunder klar til en forventet eksplosiv vækst i salget, hvilket betød professionalisering, struktur, systemer, processer og ansættelse af en lang række medarbejdere. Leder for mellem 8-20 medarbejdere og en leder samt del af 21-5's topledelse.

Ansvarsområder:

- Opbygning af Stakeholder Management afdeling til håndtering af interessenter
- Videreudvikling af en kundeservicefunktion, så den var skalerbar og klar til vækst incl. procesbeskrivelser
- Udvikle administrationen af kontrakter, herunder processer med notarer, udenlandske advokater og myndigheder

Resultater:

- Udarbejdelse af koncept for afholdelse af generalforsamlinger og bestyrelsesmøder, herunder forretningsordner
- Etablering af et nyt elektronisk forum på www til kunderne sammen med it, hvor alle relevante dokumenter blev opbevaret sikkert efter GDPR lovgivningen
- Opstart af vedligeholdelseskoncept for boligerne

CHEF FOR KONCERNKOMMUNIKATION OG MARKETING I PENSAM

Pension, bank og forsikring

MARTS 2015 – AUGUST 2017, FARUM

PenSam er FOA faggruppernes arbejdsmarkedspensionsselskab, og mange kunder ved ikke engang de er kunder, da det er overenskomst bestemt. Jeg var ansvarlig for at gennemføre analyser af kundernes syn på PenSam med henblik på at udvide kendskabet og forbedre kundetilfredsheden. På den baggrund skulle de strategiske rammer for kommunikationen på tværs af både pension, forsikring og bank fastlægges. Ansvarlig for 10 medarbejdere og en leder.

Ansvarsområder:

- Tovholder på stort tværgående projekt initieret af direktionen i samarbejde med ReD Associates omkring analyse af kundeindsigter
- Implementering og omsætning af kundeindsigter til forretningsmæssige mål
- Transformering af virksomheden til en mere kundeorienteret organisation
- Alle marketing aktiviteter og kanaler på tværs af koncernen

Resultater:

- Kundernes kendskab og tilfredshed med PenSam steg markant på baggrund af store kendskabskampagner på Tv, radio, outdoor, hvor kunderne selv medvirkede
- Udvikling af ny brandplatform, visuel identitet og payoff, samt udarbejdelse af designmanual og skabeloner til intern brug
- Omlægning og digitalisering af PenSam's kundekommunikation – PenSam kom på Facebook og instagram

CHEF FOR DIREKTIONS- OG BESTYRELSESSEKRETARIATET I PENSAM

PenSam's koncerndirektion Torsten Fels og Helen Kobæk

MAJ 2012 – MARTS 2015, FARUM

Ansvarlig for håndteringen af PenSam's fem bestyrelser (pension, bank og forsikring), direktion, medlemsdemokrati, repræsentantskab samt sekretariatsbistand på tværs af koncernen til alle direktører. Jeg var tæt på beslutningsprocesserne og mine arbejdsopgaver var af en strategisk karakter, som indebar en høj grad af koordinering med interne og eksterne interessenter. Ansvarlig for 8 medarbejdere.

Ansvarsområder:

- Udarbejdelse og kvalitetskontrol af materialer til direktions- og bestyrelsesmøder
- Ansvarlig for governance, politikker, fit and proper samt retningslinjer mv.
- Udarbejdelse og vedligeholdelse af de nedskrevne forretningsmodeller
- Intern kommunikation på alle medier

Resultater:

- For at øge sikkerheden blev alt bestyrelsesmateriale flyttet til Directors Desk som er en elektronisk bestyrelsesportal
- Der blev udarbejdet helt nye og fyldestgørende forretningsmodeller
- Succesfuld inspektion fra Finanstilsynet uden påbud på bestyrelsesområdet

CHEF FOR SEKRETARIATET I PENSAM

Kundeområdet, Kundedirektør Charlotte Stokkebye

MAJ 2007 – MAJ 2012, FARUM

Som chef for sekretariatet i kundeområdet var jeg ansvarlig for betjening af ledelsen samt PA for direktøren. For første gang formel leder for 5 medarbejdere samt interim chef for forebyggelse og socialrådgivningen med 8 medarbejdere.

Resultater: Højeste medarbejdertilfredshed i PenSam på 100%

EXECUTIVE ASSISTANT FOR TDC FORLAG'S CEO

TDC Forlags adm. Direktør (Christian Lannng Nielsen)

AUGUST 2004 – MAJ 2007, RØDOVRE

Som Executive Assistant for TDC Forlag's adm. direktør, Christian Lannng, fik jeg et indgående kendskab til det øverste ledelseslag i en organisation med +1.500 ansatte på tværs af tre lande. Min primære opgave var at bidrage med rådgivning og sparring i forhold til forretnings- og ledelsesmæssige dilemmaer samt omsætte idéer til konkret materiale i form af notater, præsentationer og strategitiltag.

Resultater: TDC Forlag blev i perioden solgt til European Directories for 5 mia. kr. Jeg var meget involveret i klargøring til salget og arbejdede tæt sammen med Goldman Sachs i hele processen.

KEY ACCOUNT MANAGER I TDC SERVICES

Koncernindkøb

OKTOBER 2003 – AUGUST 2004, KØBENHAVN

MANAGEMENT GRADUATE I TDC (2 årigt program – 3 forskellige afdelinger)

OKTOBER 2001 – OKTOBER 2003, TDC, KØBENHAVN OG STOKHOLM

RESEARCH ASSISTANT PÅ COPENHAGEN BUSINESS SCHOOL (CBS)

Institut for afsætning, Forum for Advertising Research

FEBRUAR 2001 – OKTOBER 2001, FREDERIKSBERG

STUDIERELEVANT OG FRIVILLIGT ARBEJDE

Roskilde Festival, Gallup, Egeberg reklamebureau og TDC

MAJ 1992- JULI 2004

Ved siden af mine studier prioriterede jeg at bruge ca. 15 timer om ugen på at få relevant erhvervs erfaring. Det var godt at prøve nogle af teorierne af i praksis.

Ansvarsområder: Dataindsamling, analyser, rekruttering til fokusgrupper mv. samt ledelse af mediekontoret under afholdelse af Roskilde Festival herunder ansvaret for alle pressekonferencer med kunstnerne og pladeselskaber

UDDANNELSE

2017	GDPR lovgivningen hos Djøf
2015	Business Model Canvas (BMC) hos PWC
2015	Bestyrelsesuddannelse fra CBS Executive Fonden
1998-2001	Cand.merc - Design and Communication Management ved Copenhagen Business School (CBS) Relevante fag: International marketing, medieplanlægning, forretningsstrategi og forbrugeradfærd
1995-1998	Bachelor i økonomi og administration (HA) ved handelshøjskolen i Århus Relevante fag: Finansiering, statistik, strategi, regnskab, organisationsudvikling og erhvervsjura
1990-1993	Matematisk/samfundsfaglig student fra Langkær gymnasium, Århus

ØVRIGE KVALIFIKATIONER

Office-pakken: 100 mester i særligt Powerpoint, Word og Excel

Planlægningsværktøjer: Godt kendskab til Trello og Monday

Sprog: Flydende på dansk og engelsk. Kan gøre mig forståelig på norsk og svensk

PRIVAT

Familien: Min mand Peter og vores 2 børn Carl-Gustav og Frederikke på 18 og 15 år optager heldigvis størstedelen af min tid, når jeg ikke arbejder. Vi bor i Fredensborg sammen med 2 søde hunde Wiggo og Wilma.

Rejser: Vi elsker at rejse, og hvert 3. år tager vi på en lidt længere tur, sidst var det til Sydafrika og næste tur er til Sydamerika. Jeg elsker også at rejse med mine venner, og jeg rejser en gang om året ud i verden med mine gamle graduate venner tilbage fra TDC-tiden.

Musik: Musik og koncerter er en stor del af mit liv. Jeg er stolt af, at jeg har fået børnene til at elske musikken fra min ungdom.