

## CURRICULUM VITAE

Suzan Vink

40 jaar



**Suzan** is een enthousiaste en toegankelijke gastvrijheidsprofessional die goed is in individuen en organisaties te begeleiden om weer toegewijd en vanuit het perspectief van de gast te handelen en diensten te verlenen. Weer, omdat Suzan van mening is dat iedereen gastvrijheid in zich heeft. Zij laat anderen zien én voelen wat gastvrijheid met je doet. Mensen krijgen daardoor in het werk het zelfvertrouwen en initiatief terug om vanuit intrinsieke motivatie gastvrij te zijn.

Op het podium en voor de camera is zij als een vis in het water. Ze leeft zich goed in het onderwerp in, brengt energie over, verbindt en improviseert en is de ogen en oren van de gasten in de zaal en de organisatoren van het evenement.

Haar motto:  
Maak gewoon Bijzonder.

Specialisme:

- ✓ Hospitality management (gastvrijheid, gastbeleving)

Vaardigheden:

- ✓ Trainingen ontwikkelen en geven (offline en online)
- ✓ Dagvoorzitten
- ✓ Moderating/ presenteren (podium en camera)
- ✓ Inhoudelijk spreken

### Opleidingen

Didactische bekwaamheid HBO docenten  
Transfergroep Rotterdam  
2003 - 2004 (diploma)

### Trainer en spreker voor gastvrijheid, dagvoorzitter en presentator – eigenaar, [suzanvink.nl](http://suzanvink.nl) (voorheen Exspectata)

november 2013 – heden

Gastvrijheid en facility management (incompany-) trainingen: Singer Laren, St. Antonius Ziekenhuis, ISM e-group, Provincie Fryslân, KiT, Nuon, Nyenrode Business Universiteit, Abvakabo FNV, Pieter van Foreest, Rabobank, BJAA.

Dagvoorzitter, presentator en spreker:

Waterschap Hollandse Delta, Hospitality Fest 2018, Snip Snap on Social, Things, Hart in de Fik, Facility for Future, Provincie Fryslân, Kroonint, FMN, Reinier de Graaf Gasthuis, SD Award Event 2014 en 2015, FM Alumni HHS, Humanagement, Olympus Athletiek.

Advisering november 2013 – augustus 2018

- ✓ Van Oord Facility Services, audit receptie dienstverlening en advisering tenderproces receptie en telefonie dienstverlening.
- ✓ Hogeschool Rotterdam, opleiding Facility Management, procesbegeleider curriculum-vernieuwing.
- ✓ I.o.v. ArrangeGroup verbetervoorstel voor een veilig en gastvrij ontvangst van gasten bij een vervoersbedrijf.

### Gastvrijheid in Bedrijf, Trainer Gastvrijheid

maart 2015 - heden

Het begeleiden en uitvoeren van gastvrijheidstrajecten, incompany trainingen, managementsessies en workshops. O.a. bij PCH, ArrangeGroup, PSA Academy (Peugeot Citroën DS), TU Delft, AAFM (Arcadis, DSM en EY), 't Schouwse Bord, Beercoo, Renes, GGZ West-Noord Brabant.

### newDirections, Consultant, Trainer, (interim)Manager –

september 2007 – oktober 2013

Trainer incompany en open-inschrijving trainingen Hospitality en Facility management – 2011 - 2013

Incompany trainingen voor onder andere Eneco, Netherlocks, RDW, Kentalis, Endemol BV, Abvakabo FNV, CSU, Reinier de Graaf Gasthuis.

Interimmanager Facilitaire Zaken bij Het Financieele Dagblad – februari 2011 – april 2013

Verantwoordelijk voor het facilitair management op operationeel en tactisch niveau. Leidinggeven aan de facilitaire afdelingen, inkoop- en budgetverantwoordelijk voor facilitaire producten, leveranciers- en contractmanagement, inrichtingsprojecten en verbeteren van de facilitaire processen.

Advisering

- ✓ 't Groene Hart ziekenhuis – professionalisering servicedesk - 2011
- ✓ Instituut Beleid & Management in de Gezondheidszorg, Erasmus Universiteit Rotterdam - 2008 - ontwikkeling en implementatie van een nieuw huisvestingsconcept voor 4000 m<sup>2</sup> bvo.
- ✓ Unilever Supply Chain Company, Zwitserland – inhoudelijk bij de werving en selectie van Facilitair Manager 2007 – 2008.
- ✓ Provincie Utrecht – inhoudelijk bij de werving en selectie van Facilitair Manager -2007

Management – 2008 - 2011

Verantwoordelijk voor alle activiteiten op het gebied van facilitaire servicedesks c.q. frontoffices:

HBO Facility Management  
Hogeschool Rotterdam  
1997 - 2001 (diploma)

HAVO  
Interconfessioneel Hofstadcollege  
Den Haag (voorheen st. Janscollege)  
1997 (diploma)

VWO  
Interconfessioneel Hofstadcollege  
Den Haag (voorheen st. Janscollege)  
1990 - 1996

---

## Trainingen

Practitioner opleiding  
Transactionele analyse  
Corael opleidingen  
februari - juli 2019

Verbaal Meesterschap XXL  
Denkproducties  
2017

Leren Modereren  
Dagvoorzitter  
2015

Lean Green Belt  
UNC Plus Delta  
2015

Motiverend trainen  
Bridge2learn  
2014

TV presentatie I  
TV College Hilversum  
2011

Emotioneel Intelligent Leiderschap  
De Baak  
2009

Financieel management voor niet  
financiële managers  
ICM  
2007

Zakelijk Engels  
Taalparaat Rotterdam  
2005

Projectmatig Werken  
GITP  
2002

Zakelijk schrijven  
NSC  
2001

---

- ✓ Aansturing, inzet, werving en selectie van servicedesk medewerkers bij opdrachtgevers, zoals Rijkswaterstaat, vtsPN, FM Haaglanden, Provincie Utrecht, ministerie van Financiën en ministerie van Verkeer en Waterstaat, APM Terminals, Bureau Jeugdzorg Amsterdam.
- ✓ Advisering, acquisitie en relatiebeheer.
- ✓ Ontwikkeling en implementatie van producten en diensten op het gebied van servicedesks, zoals kwaliteitsmetingen, standaarden en trainingen.

---

## Hogeschool Rotterdam - opleiding Facility Management - docent Facility Management voltijd en deeltijd

september 2003 - augustus 2007

- ✓ Modulehouder div. facility management vakken.
- ✓ Initiator en coördinator van de minor 'Huisvesting en Gebouwmanagement'.
- ✓ Studieloopbaancoach deeltijd- en voltijdstudenten.
- ✓ Stagebegeleider en afstudeerbegeleider deeltijd- en voltijdstudenten.
- ✓ Voorzitter curriculumcommissie.
- ✓ Verantwoordelijk voor internationalisering binnen de opleiding Facility Management.

---

## Humagement - projectcoördinator

juni 2001 - juli 2003

Projectcoördinator voor facilitaire projecten zoals huisvesting, catering en schoonmaak bij opdrachtgevers Stichting Epilepsie Instellingen Nederland, Ministerie van Verkeer en Waterstaat en 't Lange Land Ziekenhuis.

---

## Nevenactiviteit

Lid van de Raad van Advies  
Opleiding Facility Management NCOI - december 2010 - december 2014.

Examinator afstuderen  
HBO Facility Management Hogeschool Rotterdam - september 2007 - november 2013.

Extern assessor  
HBO Facility Management NHTV - 2009 - 2012.

Bestuurslid  
Beroepsvereniging Facility Management Nederland (FMN), portefeuille interne voorlichting en portefeuille externe betrekkingen - mei 2002 - augustus 2007.

---

## Publicaties

- ✓ Artikel 'gastvrije indiensttreding' - FMM - april 2017
- ✓ Artikel 'Van evaluatie-ergernis naar Social Happiness' - Facto Magazine nr. 10 - oktober 2014
- ✓ Mede-auteur boek 'Facility Management, over organiseren en maatwerk binnen een veranderende context' - 2013
- ✓ Gastvrijheid in dienstverlening! - Vakmedianet - september 2013.
- ✓ Artikel 'Aandacht voor Hospitality, juist nu!' - FMI 4- april 2013.
- ✓ Artikel 'Een boventallige kok in de bediening?' - Facto Magazine nr. 12 - december 2009.

## Talenkennis

Nederlands

Moedertaal

Engels

Goed

---

## Contact

Suzan Vink  
Hectorstraat 26  
3054 PC Rotterdam

06 - 41 797 101

[welkom@suzanvink.nl](mailto:welkom@suzanvink.nl)

[www.suzanvink.nl](http://www.suzanvink.nl)

linkedin.com: suzanvinkopstal

Twitter: @suzan\_vink