

## FUNCTIEPROFIEL

# Client Success Manager

## KANDIDAATPROFIEL

- Minimaal 5 jaar ervaring met strategisch key accountmanagement
- Analytisch sterk
- Relatie- en stakeholdermanagement
- Spreekt en schrijft vloeiend Nederlands en Engels, Duits (C1) is een sterke pre
- E-commerce kennis

 Amsterdam  Vanaf 5 jaar werkervaring



Zeg maar “bye bye” tegen afgeschreven retourproducten, want BuyBay geeft ze dankzij haar slimme software een tweede leven. Een unieke oplossing met als uitkomst: maximale winst, minder verspilling en een duurzamere wereld. Inmiddels is de scale-up-fase bereikt en wordt het tijd voor een Client Success Manager die het bestaande (key) accountportfolio strategisch beheert en uitbreidt.



## BuyBay

**BuyBay is een snelgroeende tech scale-up die streeft naar e-commerce met zero-waste. Om dit te realiseren geeft het teruggestuurde producten een tweede kans. E-tailers, retailers, distributeurs en fabrikanten werken samen met BuyBay om hun retourzendingen om te zetten in inkomsten: een bewezen bedrijfsmodel met grote voordelen voor het milieu.**

### Doel

Wereldwijd stoppen mensen elke dag vier miljard artikelen in hun online winkelwagentjes, waarvan uiteindelijk vijftien procent wordt geretourneerd. Soms voldoen artikelen namelijk niet aan de verwachtingen of zijn er bewust meerdere vergelijkbare artikelen gekocht om thuis te vergelijken. Handig voor de koper, maar ze veranderen van een waardevol bezit in een last voor de verkoper. Voor veel bedrijven wegen de kosten van het complexe, omgekeerde, logistieke proces zwaarder dan de voordelen. Plotseling lijkt het massaal vernietigen van alle retourzendingen een haalbare optie met een grootschalige milieu-impact als gevolg. Wat BuyBay betreft, is dit rampenscenario voor altijd verleden tijd. Sinds haar oprichting in 2014 helpt BuyBay grote en kleine e-commercebedrijven, fabrikanten en distributeurs maximale winst te halen uit hun retourzendingen.

### Proces

BuyBay verwerkt, repareert en catalogiseert retourproducten voor bekende namen als bol.com, Blokker, Acer en dpd. De software van BuyBay koppelt het object vervolgens aan een nieuwe koper via

bestaande platformen, zoals eBay, Amazon, bol.com en Blokker. Deze geavanceerde grading- en pricing software maakt gebruik van historische data om de prijs en de tijd voor elk afzonderlijk product te optimaliseren. Het resultaat is een win-win-winsituatie. De klanten van BuyBay zien hun retourzendingen omgezet worden in inkomsten, de nieuwe koper krijgt het gewenste product tegen een gereduceerd tarief en het belangrijkste: het milieu heeft baat bij minder verspilling.

### Plannen

In 2019 hebben de founders de leiding van de scale-up overgedragen aan een nieuw managementteam. Daarnaast is er een kantoor in Keulen geopend en is de omzet van BuyBay gigantisch gestegen. En nu het positieve corona-effect op e-commerce minder wordt, blijft de sterke groei zichtbaar door de vele nieuwe partners en uitbreidingen van bestaande partners. Kortom: het BuyBay-concept is geslaagd en klaar om de rest van de wereld te veroveren, te beginnen met Europa. Om ervoor te zorgen dat alle (key) accounts tevreden en winstgevend zijn en blijven, gaat de Client Success Manager aan de slag.



## Client Success Manager

De Client Success Manager doet precies wat de naam belooft: groei stimuleren door het bouwen, behouden en uitbouwen van succesvolle partnerships. Dankzij een sterk staaltje ondernemerschap, gevoel voor commercie en een gezonde dosis idealisme van de Client Success Manager, kan de groei van BuyBay accelereren.

Solide relaties opbouwen en samenwerkingen aangaan en verder uitdiepen, is waar de Client Success Manager energie uithaalt. Zij/hij is binnen het inbound salesteam verantwoordelijk voor de strategische (key) accounts met hierin onder andere de grootste spelers uit de nationale en internationale e-commerce wereld. De ideale Client Success Manager kent haar/zijn partners door en door, weet hoe de hazen lopen en zorgt dat ze conform de afspraken leveren. Zij/hij duikt diep in de behaalde resultaten en benchmarkt ze. Hierbij verliest zij/hij zich niet in de details, maar signaleert razendsnel nieuwe trends en mogelijke optimalisaties en uitbreidingen.

Als een echte chef d'orchestre weet de Client Success Manager niet alleen alle externe, maar ook interne stakeholders te managen. Zij/hij zorgt ervoor dat alle opgelegde targets behaald worden en brengt de verschillende afdelingen op één lijn, zodat BuyBay altijd voldoet aan de verwachtingen van haar partners. Met name de afdelingen Operations, Outbound Sales en Finance verdienen hierbij intern de meeste aandacht. Het is daarom een must dat de Client Success Manager zeer

bedreven is in het strategisch account- en stakeholdermanagement van meerdere grote accounts. Ervaring met B2B in een internationale omgeving is helemaal mooi meegenomen. Bovendien geniet een kandidaat die de Duitse taal machtig is sterk de voorkeur.

Het huidige business development team bestaat uit zes personen en is verantwoordelijk voor de Benelux en Duitse markt. Met de internationalisering in het vooruitzicht is de ambitie dat dit team aankomend jaar verder fors uitbreidt. De Client Success Manager rapporteert direct aan de CCO en werkt vanuit het karakteristieke kantoorgebouw The Curve in Amsterdam-Noord of vanuit ons kantoor met Domblick vlak bij Keulen CS.

Als zero waste company biedt BuyBay een omgeving waarin groei, zorg, ambitie en een positieve mindset leidend zijn. In deze innovatieve scale-up draagt de Client Success Manager samen met een enthousiast team substantieel bij aan een duurzamere samenleving. Werken bij BuyBay betekent dus ook dat zij/hij intrinsiek gemotiveerd is door de BuyBay-missie. Verder kan zij/hij rekenen op veel vrijheid, focus op persoonlijke en professionele ontwikkeling, en ruimte voor eigen initiatieven. ■



**Interesse?** BuyBay werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Wiebe Smit via [wiebe.smit@topofminds.com](mailto:wiebe.smit@topofminds.com) om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



**“Voor BuyBay was 2020 het jaar van grootse transitie. 2021 wordt er een van enorme acceleratie. De ideale Client Success Manager heeft een sterk fingerspitzengefühl en eigen visie, waarmee zij/hij op strategische wijze flink gas weet te geven.”**

Oliver Lauterwein, CCO