



FUNCTIEPROFIEL

Head of Customer Service

Kandidaatprofiel

- 8+ jaar ervaring
- Procesoptimalisatie
- Strategisch
- Zelfstarter
- Vloeiend in Engels (woord en geschrift)

Amsterdam Vanaf 8 jaar werkervaring

De VakantieDiscounter heeft een belofte waar te maken: klanten de beste deals voor de laagste prijzen bieden. Daar slaagt de koploper in de Nederlandse online reismarkt al ruim twintig jaar in. In de competitieve reismarkt is perfecte klantenservice van levensbelang. De Head of Customer Service tilt het team en de klantervaring naar het allerhoogste niveau, zowel nationaal als internationaal.



VakantieDiscounter

De VakantieDiscounter is als online reisbureau ruim 20 jaar actief in de Benelux. In die jaren groeide het bedrijf uit tot het grootste online reisbureau in Nederland, met een omzet van ruim 200 miljoen euro in 2019. De VakantieDiscounter verkoopt zowel eigen reizen, als reizen in samenwerking met reisorganisaties en luchtvaartmaatschappijen uit binnen- en buitenland. In twintig jaar is de belangrijkste doelstelling van de organisatie onveranderd gebleven: de beste deals voor de allerlaagste prijzen bieden.

Zelfs na een moeilijke periode voor de reisbranche, heeft de VakantieDiscounter nog altijd een uitstekende positie voor verdere internationale expansie. Met het betreden van de Duitse markt is de eerste stap gezet; binnenkort volgen andere Europese landen.

Innovatie en kwaliteitsverbetering zijn speerpunten voor de Vakantiediscounter. Niet alleen ten aanzien van het eigen platform, maar ook om de kanalen te verbeteren waarmee het (potentiële) reizigers en klanten bereikt en bedient. Het uiteindelijke doel is altijd om hen makkelijk en zorgeloos een mooie vakantie te laten boeken. Het Customer Service-team speelt daarin een cruciale rol. Als hét gezicht naar buiten en directe aanspreekpunt voor de klant, moeten zij elke dag een topprestatie leveren. Daar zorgt de Head of Customer Service voor.

Head of Customer Service

Bij alles wat de Head Of Customer Service doet, stelt zij/hij de klant centraal. Hoe bereikt de VakantieDiscounter (potentiële) klanten, hoe worden zij door de systemen geleid en hoe prettig en efficiënt is die ervaring? Wat gaat goed en wat kan beter? Hoe behaalt de VakantieDiscounter de hoogste NPS en hoe kunnen nieuwe technologieën daarbij helpen?

Gedegen training van het team, verbeterde processen en nieuwe software(tools) zijn onmiskenbaar onderdeel van het antwoord op de vragen. De Head of Customer Service neemt de verschillende kanalen – telefoon, chat, email, social, en in de nabije toekomst ook WhatsApp – onder de loep en bepaalt wat er per kanaal moet gebeuren om ervoor te zorgen dat het team en de service die zij leveren van het allerhoogste niveau is. Feedback van klanten weet de Head of Customer Service direct en effectief in de business te implementeren, om daarmee de service verder te verbeteren.

Team nationaal en internationaal uitbouwen

De Head of Customer Service bouwt het team – dat op dit moment 23 fte telt – uit naar 50 fte, en zorgt ervoor dat elk teamlid over de informatie en tools beschikt om elke dag op het hoogste niveau te kunnen presteren. Op korte termijn breidt het team zich ook over de landsgrenzen uit. Het toekomstige internationale team zal eveneens onder de vleugels van de Head of Customer Service opereren.

In een organisatie waarin customer service zo'n prominente rol speelt als binnen de VakantieDiscounter, heeft de Head Of Customer Service grote impact. Zeker in een bedrijf waarin medewerkers zoveel vrijheid krijgen als binnen de VakantieDiscounter. Dat geldt expliciet voor de Head of Customer Service die met haar/zijn strategische, creatieve en innovatieve mindset bepaalt wat nodig is om de klantervaring en het voltallige team naar the next level te tillen. Zij/hij geeft direct leiding aan verschillende team leads, een trainer, een Workforce Management Specialist en een Process Improvement Specialist. Als onderdeel van het Management Team rapporteert de Head of Customer Service direct aan Hans van Hoffen, CEO. ■

Interesse?

De VakantieDiscounter werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Annelijn Nijhuis via annelijn.nijhuis@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



“Customer service is de heartbeat van onze organisatie. De klantervaring moet niets minder dan perfect zijn. Aan de Head of Customer Service om de klantervaring, het team en de NPS naar grote hoogten te laten stijgen, en vervolgens internationaal op te schalen.”

Hans van Hoffen, CEO