



FUNCTIEPROFIEL

CRM & Customer Operations

Kandidaatprofiel

- Meer dan 7 jaar ervaring
- In CRM, Customer Operations en/of Customer Service
- Hands-on
- Datagedreven
- Stakeholdermanagement

📍 Utrecht 📁 Vanaf 7 jaar werkervaring



Het Italiaanse beursgenoteerde bedrijf Amplifon is wereldwijd marktleider op het gebied van hooroplossingen. In Nederland opereert de organisatie onder het merk Beter Horen. Op dit moment is er een vacature voor een CRM & Customer Operations Manager, die de CRM-strategie weet te vertalen naar de perfecte klantreis en het Customer Contact Center kan aansturen.



Amplifon

Als pionier en expert op het gebied van hooroplossingen groeide de Amplifon Group in ruim zeventig jaar uit tot wereldwijd marktleider in de hoorzorg-retail. Met 11.000 winkels en 17.000 medewerkers in 26 landen zet de organisatie zich vol in om haar leidende positie in deze dynamische, complexe markt flink te verstevigen. De laatste jaren boekte Amplifon een indrukwekkende organische groei en werden bovendien diverse partijen overgenomen.

In Nederland opereert Amplifon onder het merk Beter Horen, de eerste internationale overname van Amplifon. Met zo'n 200 verkooppunten en 750 medewerkers is Beter Horen de grootste speler in ons land. De missie: mensen de emoties van geluid te laten (her)ontdekken.

“Het handelingstempo bij Amplifon ligt héél erg hoog. Projecten die bij andere bedrijven een half jaar of langer duren, worden hier binnen drie maanden uitgevoerd. Soms pakt dat fantastisch uit; soms moeten we onderweg nog wat bijschaven. Die energie en dynamiek zijn geweldig.”

- Gijs Vermeulen, Head of Marketing Nederland

Marketing als key driver van de groei

In alle landen en alle lagen van Amplifon wordt enorm geprofessionaliseerd en opgeschaald. Ook in Nederland is de organisatie in verandering, getuige ook de recente verhuizing van het hoofdkantoor naar een modern gebouw in Utrecht waar zo'n 100 mensen werken. Het zwaartepunt van de transformatie ligt op het verder groeien als One Amplifon en op het aantrekken en ontwikkelen en van getalenteerde, ambitieuze mensen die Amplifon naar de volgende fase kunnen tillen. Marketing wordt gezien als belangrijkste aanjager van de groei. De CRM & Customer Operations Manager speelt een essentiële rol in het verwezenlijken van de groeiambities.





FUNCTIEPROFIEL

CRM & Customer Operations Manager

De CRM & Customer Operations Manager transformeert het volledige CRM-proces tot een geoliede, geautomatiseerde machine. Daarbij richt zij/hij zich op twee speerpunten: meer bestaande en nieuwe klanten aan het merk binden door de conversie in de customer journey te bevorderen en de customer lifetime value verhogen. Op beide vlakken kan de CRM & Customer Operations Manager veel impact maken.

Strategisch en operationeel

Met een strategische blik benadert de CRM & Customer Operations Manager de beschikbare schat aan data en stippelt de ideale customer journey uit. Sleutelwoorden: perfecte klantervaring, maximale engagement en optimale benutting van de mogelijkheden tot cross selling. Het blijft echter niet alleen bij een visie en een strategie rondom CRM-campagnes: de CRM & Customer Operations Manager is ook verantwoordelijk voor de implementatie en het eindresultaat. Ook bouwt de CRM & Customer Operations Manager het team voor de toekomst.

Customer Contact Center aansturen

Amplifon werkt met callcenters, die er onder meer voor zorgen dat de agenda's van de audiciens gevuld zijn en blijven. Dit Customer Contact Center is een zeer belangrijk kanaal; direct klantcontact is tenslotte vaak bepalend voor de



merkbeleving van de klant. Daarom werkt Amplifon ook met een dedicated Third Party Vendor Manager, maar de CRM & Customer Operations Manager is verantwoordelijk voor het aansturen van het externe Customer Contact Center van Amplifon. Ervaring of affiniteit met het aansturen van een of meerdere callcenters is geen keiharde eis, maar komt in de rol wel bovengemiddeld goed van pas.

De CRM & Customer Operations Manager maakt onderdeel uit van het Nederlandse Marketing Team, geleid door Gijs Vermeulen, Head of Marketing Nederland, aan wie zij/hij direct rapporteert. In de praktijk werkt de CRM & Customer Operations Manager nauw samen met onder meer Amplifon's EMEA en met het Global Corporate Team. Naast de Third Party Vendor Manager rapporteert ook de CRM & Customer Operations Specialist aan de CRM & Customer Operations Manager.

De rol is een mooie uitdaging voor een ambitieuze CRM-professional met ruime ervaring die graag met de handen aan de knoppen zit. Zij/hij is een analytische en resultaatgedreven teamplayer die goed gedijt in een organisatie waar extreem snel geschakeld en gehandeld wordt, en waar processen en structuren niet altijd in beton gegoten zijn. En die bovenal heel graag werkt voor een organisatie waarin je écht het verschil kunt maken in het leven van mensen. ■



Interesse? Amplifon werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Gijs Millaard via gijs.millaard@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.

“De rol is een perfecte springplank naar een andere rol binnen Amplifon. Dat kan in Nederland zijn, maar ook een internationale stap naar een landenorganisatie of het hoofdkantoor in Milaan is mogelijk.”

Gijs Vermeulen, Head of Marketing Nederland