



#VACATURE



SERVICE MANAGER

Stella is een van de snelst groeiende bedrijven in Nederland, en met meer dan 250.000 klanten is de e-bike specialist niet meer weg te denken uit de fietsmarkt. Maar fietsen zijn niet alleen in Nederland populair, dus de ambitie is groot: Stella wil marktleider worden in Europa. En daarvoor heeft het bedrijf goede papieren in handen. Voor de ontwikkeling en uitrol van de ambitieuze groeistrategie zijn er op dit moment diverse te vervullen sleutelposities in de organisatie.



DE STELLA BELOFTE: ALTIJD DE BESTE KEUS

Het verhaal van Stella lijkt er een uit een jongensboek. In 2011 zien twee jonge ondernemers een groeimarkt voor e-bikes ontstaan. Daan van Renselaar en Wilco van de Kamp bedenken en assembleren de eerste Stella e-bike in een schuurtje in hun achtertuin. Zeven jaar later zijn ze marktleider in Nederland. Een unieke prestatie in de atypische Nederlandse fietsenmarkt, die al jaren gedomineerd wordt door een handjevol grote spelers.



UNIEKE D2C PROPOSITIE

Het succes van Stella schuilt achter hun unieke servicegerichte direct-to-consumer propositie. De e-bikes worden exclusief via eigen kanalen verkocht. En door de middleman uit het proces te halen kan Stella haar e-bikes voor een lagere prijs dan de concurrent verkopen.

Het uitschakelen van tussenpartijen levert ook andere voordelen op. Door de e-bikes alleen via hun eigen kanaal te verkopen kan Stella de klantbeleving controleren en een unieke garantie bieden. Er rijden bijvoorbeeld busjes door het land voor een

test-service-aan-huis, zodat klanten de fiets kunnen testen in hun eigen omgeving. En Stella weet exact wie haar klanten zijn. Daardoor kan ze rechtstreeks met klanten communiceren en feedback verzamelen. Zo verzamelt ze waardevolle data over de markt en worden de e-bikes continu verbeterd.

En dat levert een goede uitgangspositie voor de toekomst op. Als de groeicurve van de elektronische fietsenmarkt afneemt door verzadiging, verschuift de focus van aanschaf naar vervanging. In tegenstelling tot concurrenten kan Stella haar klanten proactief benaderen met interessante

proposities wanneer zij open staan voor een nieuwe e-bike.

DE AMBITIE: MARKTLEIDER IN EUROPA

Overall in Europa is dezelfde trend te zien: de verkoop van fietsen neemt af, maar die van e-bikes neemt toe. En als marktleider in het grootste fietsland van Europa heeft Stella de beste positie om daar van te profiteren.

Samen met investeringspartner DM Equity Partners, dat begin 2018 een substantieel minderheidsbelang in de organisatie heeft genomen, zet Stella inmiddels haar

eerste stappen op de Europese markt. De investeringspartij, mede opgericht door Ben Mandemakers, ondersteunt de Europese groei zowel financieel als professioneel. Door de grote overeenkomsten met de Nederlandse fietsenmarkt richt het bedrijf zich eerst op uitbreiding naar Duitsland.

Naast de internationale uitbreiding zet Stella sterk in op verdere professionalisering en innovatie. Zo ontwikkelt de R&D afdeling een nieuwe lijn met innovatieve producten voor een bredere doelgroep. En werken ze aan vernieuwde accu-technologie om de levensduur en actieradius te verbeteren. Maar ook op het gebied van service blijft het bedrijf innoveren. Er rijden inmiddels Stella-bussen door heel Nederland en er zijn experience centers geopend waar klanten de verschillende e-bikes kunnen zien en testen.

CULTUUR

Op dit moment werken er 400 professionals vanuit 38 vestigingen en het hoofdkantoor dagelijks aan de groei van Stella. De platte organisatiestructuur zorgt voor een open cultuur, waar iedereen zich verbonden voelt met elkaar en de organisatie, maar wel zijn eigen winkel runt. Daardoor is de organisatie wendbaar en worden goede ideeën snel gevalideerd en gerealiseerd. Alles binnen Stella staat in het teken van innovatie, professionaliseren en groei. Zo wordt er op dit moment een nieuw hoofdkantoor gebouwd in Nunspeet en zijn er diverse vacatures.



#VACATURE

SERVICE MANAGER

Service is een van de belangrijkste factoren waarop Stella zich onderscheidt in de markt. Door de hoge aanschafwaarde en de technische aard van de fiets nemen veel consumenten de tijd om te onderzoeken welke voor hen het meest geschikt is. Stella biedt consumenten daarom proactief ondersteuning in het aankoopproces – en daarna.

De Service Manager ontwikkelt een strategie om de optimale service van Stella te waarborgen en ontwikkelen. Hij/zij optimaliseert bestaande processen en ontwikkelt rapportagevormen om op basis van data te sturen op verbetering. Daarbij zorgt de Service Manager dat vragen van (potentiele) klanten zo goed mogelijk worden beantwoord en creëert een goede balans tussen service en efficiëntie.

De Service Manager rapporteert direct aan de directie, schakelt veelvuldig met interne stakeholders en stuurt voor de uitvoer een team van 50 FTE aan.



KANDIDAATS PROFIEL

ERVARING

- Minimaal vijf jaar relevante ervaring binnen een Lean-productieomgeving
- Idealiter ervaren in het ontwikkelen en geven van Lean-workshops
- Ervaring met de uitvoer van grootschalige projecten van A tot Z
- Minimaal HBO opgeleid
- Ervaring binnen een snelgroeiende, internationale organisatie is een pre

PERSOONLIJKHEID

- Analytisch en gestructureerd
- Organisatorisch sterk
- Gericht op verbetering
- Proactief en leergierig
- Positieve teamspeler



NUNSPEET



CONSUMER GOODS



SERVICE MANAGER



CONTACT



ANNELIJN NIJHUIS

Consultant bij Top of Minds Digital Executives
annelijnnijhuis@topofminds.com