

#VACATURE

wehkamp

HEAD OF CUSTOMER EXPERIENCE

Online retail is volop in ontwikkeling. Iedere retailer investeert maximaal in het neerzetten van de ultieme customer journey. Toch heeft nog niemand de silver bullet gevonden. Binnen Nederland is wehkamp één van de koplopers waar het gaat om customer journeys: iedere medewerker is doordrongen van klanttevredenheid als dé bepaler van toekomstig succes en het bedrijf beschikt over uitgebreide, diepgaande en toegankelijke klantdata. De nieuwe Head of Customer Experience gebruikt deze klantdata om de volgende stap te zetten: een volledig klantgerichte organisatie waarin de klant het start- en eindpunt is van ieder nieuw idee.



ALLEDAAGS EN TOCH BIJZONDER

De missie van wehkamp is om het leven van gezinnen mooier en makkelijker te maken. Het bedrijf snapt als geen ander dat het hierbij juist om de ogenschijnlijk kleine momenten gaat. Alledaagse situaties zoals samen koffiedrinken aan de keukentafel, samen televisiekijken of samen relaxen in de tuin. Het grote en verrassende assortiment is hier volledig op ingericht: van fashion, wonen en beauty, tot elektronica, speelgoed en baby/kids, en van grote internationale merken, tot kleine, lokale en exclusieve merken. Alles om te zorgen dat gezinnen optimaal

van dat soort momenten kunnen genieten.

Wehkamp is de laatste jaren snel gegroeid. Daaruit blijkt dat de online retailer de wensen en behoeftes van Nederlandse gezinnen echt begrijpt. De ontwikkelingen in (online) retail gaan razendsnel; alleen het verkopen van de juiste producten is al lang niet meer voldoende. Het gaat om de hele klantervaring. Van het rondneuzen op de website tot het afrekenen en bezorgen. Dat wehkamp ook wat dat betreft op de goede weg is, blijkt bijvoorbeeld uit de Shopping Awards vakprijs die het bedrijf dit jaar won.



“

“Onze data is goed op orde. We hebben hierin een voorsprong op andere bedrijven en e-tailers. Dat maakt de uitdagingen op gebieden als customer experience, customer care en marketing zeer interessant. Waar sommige bedrijven nog bezig zijn met nadenken over wat te meten en hoe dat te regelen, zitten wij in een volgende fase: Hoe kunnen we onze data nog beter inzetten? Wat zijn onze prioriteiten?”

Denny Haayen, Chief Customer Officer

KLANTTEVREDENHEID IS KEY

Het verhogen van de klanttevredenheid is de belangrijkste strategische doelstelling van wehkamp. Om klanttevredenheid inzichtelijk te maken, kijkt het bedrijf naar klantervaring (NPS) en klantengagement (hoe vaak komen klanten terug). Deze metrics zijn bij iedere medewerker top of mind, daar heeft het Customer Experience team de laatste jaren voor gezorgd.

Een voorbeeld dat goed laat zien hoe wehkamp werkt aan

klanttevredenheid is de introductie van augmented reality in de app. Mobiel is, met inmiddels meer dan 50 procent van de bestellingen, een steeds belangrijker kanaal voor wehkamp. Dankzij de augmented reality functionaliteit, medio augustus aan de steeds populairder wordende app toegevoegd, kunnen gebruikers heel eenvoudig zien hoe de bank past in de rest van hun interieur om vervolgens, met een simpele druk op de knop, de bank de volgende dag te laten bezorgen.



#VACATURE

HEAD OF CUSTOMER EXPERIENCE

De voornaamste taak van de Head of Customer Experience is, om met wehkamp de volgende stap te zetten op het gebied van klanttevredenheid: van de breedgedragen overtuiging dat klanttevredenheid cruciaal is, naar executie en accountability overal in de organisatie. Het uiteindelijke doel is een volledige customer centric organisatie, waarbij alle teams in al hun activiteiten denken vanuit de klant, en waarbij men werkt vanuit een integrale, cross-functional roadmap om de klanttevredenheid te vergroten. De Head of Customer Experience is de aanjager van customer centricity. Hij/zij identificeert kansen op basis van klantdata, en motiveert en inspireert anderen om een optimale customer experience te creëren.

VERBETEREN VAN DE CUSTOMER JOURNEY

De concrete doelstelling van de Head of Customer Experience is het verbeteren van de NPS. Hij/zij vertaalt de klantfeedback naar concrete verbeterideeën, analyseert continu de klanttevredenheidsdata en maakt knelpunten in customer journeys inzichtelijk over alle services en touchpoints (bijvoorbeeld

de website, een nieuwsbrief, online chat, callcenter etc.) heen.

Daarnaast optimaliseert de Head of Customer Experience het verzamelen van data over klantgedrag en klanttevredenheid, bijvoorbeeld door het introduceren van nieuwe tools en methodes. Innovatieve technologieën, zoals machine learning, worden hierin steeds belangrijker. De Head of Customer Experience is niet alleen op de hoogte van de laatste technologische ontwikkelingen, maar heeft ook een duidelijk beeld van hoe wehkamp nieuwe technologie in de praktijk kan toepassen, bijvoorbeeld bij het verzamelen en verwerken van klantdata, of bij het verrijken van de customer journey.

LEIDEN VAN CUSTOMER EXPERIENCE TEAM

Samenwerking is voor de Head of Customer Experience heel belangrijk. Overal waar verbeteringen aan de klantervaring kunnen worden gerealiseerd, zoekt hij/zij de samenwerking op. Daarin werkt de Head of Customer Experience zowel proactief als reactief: hij/zij benadert andere teams met concrete ver-

beterideeën, en andere teams nodigen hem/haar uit om binnen een lopend traject de ‘voice of the customer’ te representeren.

De Head of Customer Experience heeft de dagelijkse leiding over het Customer Experience team. Dit team voert bijvoorbeeld NPS analyses uit, verzamelt klantinzichten en vertaalt die door naar concrete acties voor de business. Het Customer Experience team bestaat nu uit vier medewerkers, en het idee is om dat de komende jaren te verdubbelen. De Head of Customer Experience heeft veel vrijheid om zelf na te denken waar hij/zij, samen met het team, de meeste impact kan hebben.

DYNAMISCHE, ONDERNEMENDE CULTUUR

Het kantoor van wehkamp staat vlak naast het mooie centrum van Zwolle. De vibe op kantoor is dynamisch en energiek. Het gaat er echt om de goede, nieuwe ideeën en om de impact. De medewerkers komen zeker niet alleen uit de omgeving van Zwolle, en wehkamp is flexibel in het accommoderen van eenieders schema. Er is bijvoorbeeld een goede treinverbinding met Amsterdam, en daarnaast behoren thuiswerken, de spits vermijden, of zo nu en dan een nachtje in Zwolle doorbrengen allemaal tot de mogelijkheden.



“Binnen wehkamp heerst een start-up mentaliteit. We zijn ondernemend en stimuleren eigenaarschap. Uiteindelijk zien we het als experimenteren, maar dan op grote schaal: samen zoeken naar goede, innovatieve oplossingen, snel ideeën toetsen in de praktijk, bijsturen waar nodig en voortbouwen op wat werkt.”

Denny Haayen, Chief Customer Officer

ERVARING

- 5+ jaar werkervaring
- Academisch opleidingsniveau

PERSOONLIJKHEID

- Learning agility
- People / team manager
- Analytisch
- Datagedreven
- Innovatief
- Resultaatgericht
- Proactief en zelfstandig



ZWOLLE



E-COMMERCE, RETAIL



CONTACT



JANKO KLAEIJSSEN

Founding Partner at Top of Minds Digital Executives

janko@topofminds.com