



Start-up & Scale-up

#VACATURE

bloomon

HEAD OF CUSTOMER SERVICE

bloomon is het eerste internationale consumentenmerk in bloemen. Een markt die al oneindig lang bestaat. Sinds de oprichting vier jaar geleden groeit bloomon ongelooflijk hard. De e-tailer breidt zich snel uit over heel Europa en is hard op weg een wereldspeler te worden. De Head of Customer Service speelt een centrale rol in het verwezenlijken van die ambitie. Zijn/haar eerste doel: één miljoen blije klanten.



BLOOMON:

HAPPINESS VOOR IEDERE DAG

Bloomon brengt met haar online bloemenservice een revolutie te weeg in de bloemenindustrie. Het is de eerste bloemist die uitsluitend online opereert. Bloomon heeft een high-tech en creatief platform ontwikkeld, waar mensen het formaat, het bezorgmoment en de frequentie zelf kunnen instellen. Zo eenvoudig is het. Met bloomon krijg je een verse en bijzondere bos bloemen bij je thuis bezorgd wanneer je wil.

De stylisten van bloomon stellen unieke en verrassende creaties samen. De bloemen zijn van de hoogste kwaliteit en zo vers als maar kan. Om zich van die kwaliteit en versheid te verzekeren, heeft bloomon een snelle en efficiënte supply chain ontworpen. Zo koopt het bedrijf haar bloemen bijvoorbeeld niet op veilingen of bij groothandels – zoals de meeste bloemisten – maar direct van de kwekers.

RAZENDSNELLE GROEI

bloomon is opgericht in 2014 en in een paar jaar uitgegroeid tot veelbelovende scale-up. Het aantal klanten groeit jaarlijks erg hard. Er werken ongeveer negentig mensen, verdeeld over drie kantoren: Amsterdam, Parijs en Berlijn. Bloomon is actief in zes verschillende landen: Nederland, Duitsland, België, Engeland, Frankrijk en Denemarken. En dat is nog maar het begin. Het bedrijf

heeft grootse plannen: eerst Europa veroveren en daarna de wereld.

Zo'n onvoorstelbare groeicurve valt natuurlijk op. Zowel binnen- als buitenlandse media schreven al over de scale-up. The Financial Times noemde bloomon zelfs 'de Netflix van de bloemen' en in 2016 stond bloomon in WIRED's lijst van 'Hottest Start-ups in Europe'. Bloomon wordt niet alleen geprezen om de voortreffelijke bedrijfsresultaten. Het bedrijf combineert haar succes met een milieuvriendelijke manier van werken.

CUSTOMER RELATIONS OP EEN NIEUW NIVEAU

Mooie bloemen zijn een luxe cadeau voor jezelf of voor iemand anders, zeker met de ontzorgende service van bloomon. Daar hoort ook de hoogste kwaliteit klantenservice bij. Om aan die verwachtingen te voldoen verdiept bloomon zich uitgebreid in haar klanten. Elke dag, de hele dag. Daarmee brengt het bedrijf customer relations naar een nieuw niveau. Zo is bloomons customer service zes dagen per week bereikbaar.

Klanttevredenheid staat bij het bedrijf centraal. De creatieve oplossingen en proposities komen voort uit uitgebreide data-analyse. Bloomon begrijpt wat echt belangrijk is voor haar klanten. Wat hen blij maakt. En dat is meer dan alleen prachtige bloemen bezorgd krijgen. Daar hoort ook uitstekende service bij.

“

“We zorgen voor blije gezichten. Zowel bij onze klanten als bij onze medewerkers. We zijn gepassioneerd over wat we doen. Mensen die van uitdagingen houden, zich willen ontwikkelen en graag initiatief nemen, zullen zich hier snel thuis voelen.”

Patrick Hurenkamp, Founder & CEO



#VACATURE

HEAD OF CUSTOMER SERVICE

De Head of Customer Service zorgt ervoor dat tijdens de snelle groei van het bedrijf alle klanten kunnen blijven rekenen op uitstekende service. Daarvoor is hij/zij direct verantwoordelijk voor vijf Team Leads met daaronder een grote en groeiende pool van customerservicemedewerkers van verschillende nationaliteiten.

FUTURE PROOF CUSTOMER SERVICE

De Head of Customer Service schaaft de customer service mee met de jaarlijkse verdubbeling van het aantal klanten en de internationale uitbreiding van de business. Daarbij bewaakt hij/zij het hoge niveau van de klantenservice. Het team van medewerkers is daarin de belangrijkste factor. Om hen volledig in hun kracht te zetten, zorgt de Head of Customer Service dat de medewerkers goed getraind zijn, de juiste tools ter beschikking hebben, en alle ins en outs van de nieuwste ontwikkelingen en proposities kennen.

Maar de verantwoordelijkheden van de Head of Customer Service zijn breder.

Hij/zij ontwikkelt en implementeert ook verbeterde en nieuwe gestandaardiseerde processen om de kwaliteit en de efficiëntie te verhogen.

Daarnaast richt de Head of Customer Service zich ook op meer strategische vraagstukken, bijvoorbeeld over een lokale of wereldwijde opzet van de teams, hoe pro actief klant verwachting te managen, en over de kanaalstrategie.

WORKFORCE MANAGEMENT

Een ander belangrijk aandachtspunt voor de Head of Customer Service is workforce management. Niet alleen neemt het aantal klanten met de dag toe, ook ziet bloomon het klantgedrag over tijd verandert. De Head of Customer Service zorgt ervoor dat de capaciteit van de teams matcht met de servicevraag. Daarin houdt hij/zij rekening met dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse schom-

“De Head of Customer Service moet de expertise en ervaring hebben om customer service van mij over te nemen en mee te kunnen denken over hoe de organisatie eruit moet zien. Wat betreft strategie, opzet en processen is de basis aanwezig. Hij/zij brengt dat naar een volgend niveau, prioriteert verbeteringen en begeleidt de teams in de implementatie.”

Gideon Cramwinckel,
Global Head of CRM

melingen, bijvoorbeeld seizoenspieken en hogere volumes 's avonds of in het weekend. Zo voorkomt de Head of Customer Service overcapaciteit maar ziet hij/zij er wel op toe dat iedere klant snel antwoord krijgt op haar vraag.

THE VOICE OF THE CUSTOMER

De Head of Customer Service rapporteert aan de Global Head of CRM en werkt veel samen met de rest van de organisatie om de service continue te verbeteren. Hij/zij onderzoekt wat klanttevredenheid bepaalt en biedt de organisatie de juiste tools om daarop in te spelen. De Head of Customer Service is het eerste aanspreekpunt waar het gaat om customer service en zorgt dat de klant overal gehoord wordt binnen bloomon. Zo is hij/zij de voice of the customer bij het ontwerpen van nieuwe proposities en voorziet hij/zij andere afdelingen van datagedreven en actiegericht inzichten om de service verder te verbeteren.

KANDIDAATSPROFIEL

ERVARING

- ➔ 5+ jaar werkervaring
- ➔ WO werk- en denkniveau
- ➔ Managen van customer service in B2C
- ➔ Aansturen van groot en meertalig team
- ➔ Lean management (continuous day-to-day improvement loops en implementatie van grotere projecten)
- ➔ Vloeiend in Engels, met daarbij Nederlands, Duits of Frans (3e taal is een pre)
- ➔ Pre: ervaring met fysiek product, met scale-up, met ticketing software, en met workforce management systemen

PERSOONLIJKHEID

- ➔ Extreem klantgericht
- ➔ Datagedreven
- ➔ Gestructureerd
- ➔ Teamspeler
- ➔ Leider
- ➔ Energiek
- ➔ Problem solver



AMSTERDAM





CONTACT



BARBARA SAUTER

Consultant at Top of Minds Digital Executives
barbara@topofminds.com