



Marketing

Sales

E-Commerce

#VACATURE



Unilever

CRM CAMPAIGN EXECUTIVE

Unilever Food Solutions levert producten aan professionele chefs over de hele wereld. Om het aantal klantrelaties dat onderhouden kan worden – en daarmee de productverkoop – fors te laten groeien heeft UFS de focus verlegd naar een model waarin online CRM centraal staat. Om deze strategie te ondersteunen zoekt UFS nu een slimme en gedreven Global CRM Campaign Executive, die toegespitste journeys (zoals awareness, onboarding, sales, resales) in kaart gaat brengen en deze vervolgens kan omzetten naar effectieve, toegespitste, multi-channel campagnes.



OVER UNILEVER FOOD SOLUTIONS

Het ruime portfolio van UFS is toegespitst op verschillende regio's, cuisines en culinaire trends. Het bevat bijvoorbeeld basisingrediënten als rijst of tomatensaus, maar ook kant-en-klare maaltijdcomponenten zoals vinaigrettes en soepen. Daarmee bedient UFS allerlei soorten professionele keukens, van bedrijfskantines tot restaurants in het luxere segment.

Unilever Food Solutions zit middenin een digitale transformatie. Het bedrijf heeft een wereldwijd potentieel publiek van tientallen miljoenen keukens in kaart gebracht. De 4000 accountmanagers van UFS zijn niet in staat deze keukens op de traditionele manier, via klantbezoeken, te bereiken. Daarom zet UFS nu vol in op een effectieve onlinestrategie. Hierbij gaat het om het creëren van awareness onder potentiële klanten, maar ook om het ontwerpen en implementeren van de juiste vervolgstappen – van het realiseren van de eerste aankoop tot het onderhouden van een succesvolle klantrelatie op de lange termijn.

Het Campaigning & Loyalty Team is hiervoor verantwoordelijk, ondersteund door het UX Team en het Content Team. Via o.a. sociale media gaat UFS op zoek naar potentiële klanten. Het Content Team zet op een creatieve manier de mogelijkheden van sociale media in om aan deze chefs te laten zien wat UFS hen kan bieden – bijvoorbeeld via de UFS Academy, met culinaire tutorials en inspirerende artikelen. Het Campaigning & Loyalty Team benadert de verschillende chefs vervolgens, ondersteund door het UX Team en data-analysten, via het juiste kanaal op basis van een klant- en situatieprofiel. Dit gebeurt via op centraal niveau ontworpen, gedetailleerde en datagedreven omnichannel operator journeys, die vervolgens in de verschillende landen worden uitgerold.

#VACATURE

GLOBAL CRM CAMPAIGN EXECUTIVE

Het ontwerpen en implementeren van deze journeys is niet alleen relatief nieuw, maar ook ontzettend belangrijk voor UFS.

Anneke Uiterweerd, Global Senior Manager Digital Media: 'Na een aantal succesvolle pilots heeft het global leadership besloten dat dit de kern wordt van de acquisitie- en verkoopstrategie van Unilever Food Solutions. De nieuwe Global CRM Campaign Executive heeft daarmee een unieke, spannende en uitdagende rol. Hij/zij zal op centraal niveau gedetailleerde journeys in kaart brengen, daarbij white spots identificeren en hypothesen vormen hoe deze op te lossen; en uiteindelijk de journeys samen met de landen uitrollen in pilots en daarna op schaal.'

Daarbij moeten alle fases van de lifecycle van een klantrelatie worden meegenomen. Het is de bedoeling om via deze CRM-strategie zoveel mogelijk 'unknown chefs' om te zetten in 'known chefs'; 'unaware chefs' in

'aware chefs', en 'non-buying chefs' in 'buying chefs'. Deze klantrelaties zijn dynamisch en verschillen per regio en per soort klant. De Global CRM Campaign Executive begrijpt het belang van een toegespitste, activerende en inspirerende klantcommunicatie daarom als geen ander.

De rol is zowel een strategische en analytische, als een tactische en operationele. De Global CRM Campaign Executive analyseert – samen met de product owner en de landelijke CRM teams – hoe de verschillende touchpoints met de klant het beste aan elkaar verbonden kunnen worden voor een naadloze klantcommunicatie zonder contactverlies. Het slim gebruiken van verschillende onlinekanalen hoort ook bij dit vraagstuk. Hij/zij ontwerpt vervolgens de bijpassende campagnes en stuurt een externe global agency aan om deze te creëren.

De Global CRM Campaign Executive werkt nauw samen met de CRM teams in de landen – voor wie de focus op online CRM





soms nog nieuw is en aanpassingen vergt. Ook goede en tactische samenwerking met groothandels hoort bij deze rol. In de praktijk gebeurt een groot deel van de verkoop namelijk niet via het UFS platform, maar in horecagroothandels. Dit alles zorgt voor extra uitdagingen op het gebied van dataverzameling en het benaderen van klanten, en op het gebied van (extern) stakeholder management. De ideale kandidaat voor deze rol is daarom een uitstekend influencer en stakeholder manager, met zowel interesse voor de strategische kant van CRM als een passie voor implementatie.



GEWENST PROFIEL

- >4 jaar ervaring in een CRM- of e-commerce-gerelateerde rol, liefst in een global HQ
- Datagedreven, analytisch, strategisch
- Hands-on en in staat om strategie om te zetten in implementatie
- Kennis van (online) customer journeys en lifecycles
- Comfortabel met werken in een internationale fast-paced environment
- Sterk stakeholder manager
- Ervaring met scrum is een plus



CONTACT



JANKO KLAIJSEN

Founding Partner at Top of Minds Digital Executives

janko@topofminds.com