

#VACATURE

ANALYTICS

E-COMMERCE

CONSULTING EXIT

bol.com^{go}

Programmamanager Customer Service

Via persoonlijke customer journeys vinden dagelijks miljoenen klanten exact wat zij zoeken op bol.com. En hebben zij een klacht, suggestie of vraag? Dan staan ruim duizend Customer Service professionals 24/7 voor ze klaar. De Programmamanager Customer Service zorgt dat bol.com zich blijft onderscheiden met een unieke klantenservice die de verwachtingen overtreft, juist nu steeds meer producten worden verkocht en geleverd door externe partners.



BOL.COM

DE GROOTSTE WINKEL VAN NEDERLAND

Van boeken tot elektronica, games en make-up: je vindt het allemaal bij bol.com. Sinds de opening van haar digitale deuren in 1999 is de winkel van ons allemaal uitgegroeid tot het grootste e-commerce platform van Nederland en België. Het enorme assortiment bestaat inmiddels uit ruim zestien miljoen artikelen. Een groot gedeelte daarvan wordt aangeboden door zo'n dertigduizend externe aanbieders die hun producten verkopen via bol.com. Zij profiteren van de ongekennde goede customer journeys en het grote bereik. En bol.com profiteert op haar beurt van een groot assortiment zonder de bijbehorende complexe supply chain.

De transformatie van online retailer naar open platform brengt veel voordelen met zich mee voor bol.com en haar partners. Maar het vereist naast nieuwe processen en businessmodellen ook een andere mindset én way of working van de ruim 1.800 professionals binnen bol.com. Zij werken dagelijks op een zeer analytische en datagedreven manier aan het verbeteren van de propositie en klantervaring op bol.com. Door zich te laten leiden door de data en continu te pionieren en innoveren zorgen zij dat het platform haar sterke marktpositie behoudt. En dat gaat goed: tussen 2011 en 2018 is het bedrijf meer dan verzesvoudigd.

VACATURE

Programmamanager Customer Service

De afgelopen jaren is Customer Service binnen bol.com getransformeerd van cost- naar valuecentre. Waar menig online platform streeft naar procesoptimalisatie en kostenbesparing zet bol.com juist volledig in op een onderscheidende service-minded klantenservice. Eén waar NPS de koers bepaalt en waardevolle inzichten uit klantcontact de business bereiken én verbeteren. De Programmamanager Customer Service geeft deze visie vorm binnen de platformtransitie, zodat klanten altijd een bol.com waardige service ontvangen. Ongeacht of deze verleend wordt door bol.com of een van de 28.000 zakelijke verkooppartners.

De Programmamanager Customer Service ontwikkelt samen met het Customer Service MT een slim en schaalbaar businessmodel waarin bol.com ook als platform de regie behoudt op de kwaliteit van haar klantenservice. Waar klanten én partners van profiteren. In de eerste maanden brengt hij/zij de resources, markt, behoeftes en wensen van klanten en partners in kaart. Op basis daarvan ontwikkelt de Programmamanager een strategie en bepaalt hij/zij welke transformatie er nodig is om de nieuwe processen en modellen te integreren in de business.

“Als Programmamanager Customer Service geef jij de toekomst van klantenservice binnen bol.com vorm. Dat vereist dat je niet alleen visie, strategisch denkvermogen en een sterke business sense hebt, maar ook een make-change-happen mentaliteit. Want mooie modellen zijn alleen waardevol als we ze ook in de praktijk brengen.”

OTTELINE VAN DER FELTZ, CUSTOMER SERVICE DIRECTOR BOL.COM

Na het bepalen van de overkoepelende platformklantenservice-strategie coördineert de Programmamanager het transformatieprogramma dat daaruit voortvloeit. Hij/zij regisseert, initieert en leidt cross-functionele (deel)projecten, bewaakt de strategische focus en ziet erop toe dat veranderingen goed landen binnen de business. De Programmamanager zorgt dat belangrijke stakeholders aanhaken én aangehaakt blijven zodat projecten daadwerkelijk de finish halen. Hij/zij werkt daarbij nauw samen met IT, Marketing en Business Development en schakelt intensief met het Customer Service MT, waar de Programmamanager onderdeel van uitmaakt. De Programmamanager rapporteert direct aan Customer Service Director Otteline van der Feltz.



Kandidaatprofiel

- Minimaal 6 jaar ervaring, idealiter binnen Consultancy en/of een Customer Service omgeving
- Ervaring met NPS of een Customer Service rol is een pre, gevoel en passie voor klantervaring een must
- WO-opgeleid, analytisch zeer sterk en in staat om zelfstandig data-analyses uit te voeren
- Sterke stakeholder manager met organisatorische slagkracht
- Flexibel en resultaatgericht





CONTACT



MARTINE FRANCKEN
CONSULTANT
martine@topofminds.com