



#VACATURE

BUSINESS DEVELOPMENT

IT

SALES



Director Sales & Customer Success

Speakap is een van de snelstgroeiende scale-ups van Europa. Het branded communicatieplatform helpt grote bedrijven – denk: Rituals, Nike, Talpa, McDonald's en IKEA – om gemakkelijk en efficiënt al haar medewerkers te bereiken. Om de activiteiten van het salesteam en dat van het Customer Success team doeltreffend op elkaar aan te laten sluiten en beider impact maximaal te vergroten, is er behoefte aan een Director Sales & Customer Success.

Over Speakap

Rewind naar 2009 toen Erwin van der Vlist en Patrick van der Mijl – destijds nog studenten – een bijbaantje als teamleider in de retailbranche hadden. Beiden liepen tegen hetzelfde probleem aan: de inefficiënte en ineffectieve interne communicatie waar zowel zij, hun team als andere medewerkers mee te maken hadden.

Het is een bekend probleem voor veel non-desk medewerkers van grote bedrijven: in de overload van informatie die ze elke dag ontvangen, weten ze zelden – zonder daarvoor zes keer op verschillende plekken in te hoeven loggen – welke informatie precies voor hen relevant is. Dat is precies wat Speakap doet: de one stop shop zijn waar medewerkers uit alle gelederen van de organisatie alle relevante, werkgerelateerde informatie kunnen vinden.

Fast forward naar vandaag. Op het Amsterdamse hoofdkantoor van Speakap werken meer dan 60 mensen. Vestigingen in onder meer New York, Londen en Barcelona openen de afgelopen jaren hun deuren. Meer dan 300 organisaties over de hele wereld gebruiken het platform, waaronder enkele van de grootste spelers uit de retail en hospitality. Speakap noteert elk jaar indrukwekkende groeicijfers. Een trend die de komende jaren stevig moet doorzetten – liefst vervelvoudigen.



Director Sales & Customer Success

Die beoogde groei komt uit de koker van de nieuwe Director Sales & Customer Success. Hoe bouwt Speakap partnerships met bestaande klanten verder uit, en welke nieuwe klanten kan de organisatie aan zich binden? En een stap verder: hoe kan het bedrijf commercieel groeien in andere landen, naast de ruim 25 landen – waaronder Duitsland, België, Spanje, het Verenigd Koninkrijk en sinds kort ook Nordics – waarin Speakap op dit moment al actief is? De blik over de landsgrenzen bestaat naast de volle focus op big enterprises in de Nederlandse markt: daar valt namelijk nog een wereld te winnen.

De titel van de Director Sales & Customer Success duidt grotendeels de belangrijkste taak van de rol: het huidige sales- en het customer success team samenbrengen en integreren. Twee teams van respectievelijk zo'n tien en vijf personen, die gewend zijn om als aparte eilanden te werken. Het salesteam jaagt op commerciële targets, terwijl customer success vooral gericht is op het implementatiestuk en klanten tevreden houden.

VAN APARTE SILO'S NAAR COLLECTIEVE MINDSET

Die silogedachte moet plaatsmaken voor één collectieve mindset en een eenduidige aanpak. Een nieuwe klant binnenhalen en onboarden is een belangrijk deel van de journey, maar het deel

“Onze grootste klanten komen uit de retail en hospitality, en die industrieën blijven onverminderd interessant. Maar dat we in de toekomst breder gaan groeien, staat vast”

PATRICK VAN DER MIJL, Founder Speakap

erna is minstens zo belangrijk voor optimale sales. De Director weet moeiteloos commerciële kansen te identificeren, maar ook het proces achter customer success van een commerciële dimensie te voorzien – wat nodig is om het bedrijf van meer omzet en klanten van een hogere Customer Lifetime Value te garanderen. De Director Sales & Customer Success rapporteert direct aan founder Patrick van der Mijl.

GEOLIEDE MACHINE

Om die silo's optimaal te versmelten, is people management onmisbaar. Het team van de Director Sales & Customer Success telt zo'n 15 mensen dat als een geoliede machine met een collectieve ambitie gaat werken. Daarvoor brengt zij/hij een strategische analytische blik mee, die data moeiteloos vertaalt naar actionable insights. Plus: een hands-on mentaliteit en ervaring in een soortgelijk dynamische groeitraject, bij voorkeur in een internationale organisatie.

Kandidaatprofiel

- 8+ jaar werkervaring in een customer-facing rol
- Directe ervaring met SaaS-oplossingen of eerder bij een aanbieder van SaaS-oplossingen gewerkt
- People manager met ervaring aan teams van 10+ FTE
- Sterke analytische en communicatieve vaardigheden
- Ervaring in een internationale werkomgeving is een pre





Interesse?



Wiebe Smit
wiebe@topofminds.com