



Customer Excellence Director

De Customer Excellence Director is de katalysator die salesprofessionals in heel Europa handvatten geeft om commercieel succesvoller te zijn. Hij/zij heeft grote impact op de organisatie en is doorslaggevend in het realiseren van ForFarmers' ambities.

Voor wie?

- 7+ jaar werkervaring
- Achtergrond als consultant
- Commerciële ervaring
- Vermogen om grote veranderingen te realiseren zonder eigen reports
- Verbinder met gevoel voor culturele verschillen



Over ForFarmers

ForFarmers biedt voor ieder boerenbedrijf de optimale voeroplossing. Met maatwerk, Total Feed-oplossingen en internationale expertise zorgt het bedrijf voor beter rendement, hogere efficiëntie en gezondere dieren. De agrarische sector is relevanter en dynamischer dan ooit. ForFarmers werkt nauw samen met de boeren om die uitdagingen het hoofd te bieden. Het bedrijf zorgt dat haar klanten vlees, eieren of zuivel van de hoogste kwaliteit produceren en bij de top van hun industrie horen.

“For the future of farming” – is de missie van ForFarmers. De veevoerproducent richt zich op de continuïteit van het boerenbedrijf en draagt bij aan een financieel gezonde sector die nog generaties lang meekan. Ook zet ForFarmers zich in voor een duurzame manier van vee houden en veevoer produceren. Zo borgt het bedrijf een bestendige toekomst voor de boeren en voor onze planeet.

In de afgelopen tien jaar is ForFarmers hard gegroeid. Bij het bedrijf werken inmiddels zo’n 2.700 medewerkers en in 2019 bedroeg de omzet ruim 2,4 miljard euro. Daarmee is ForFarmers – actief in Nederland, Duitsland, België, Polen en het Verenigd Koninkrijk – marktleider in Europa.

De kracht van ForFarmers is de combinatie van een ijzersterk portfolio en een gespecialiseerd verkoopteam. Met een eigen innovatiecentrum en samenwerkingsverbanden met vooraanstaande onderzoeksinstituten en universiteiten investeert het bedrijf ook nadrukkelijk in onderzoek en innovatie. Zo versterkt ForFarmers voortdurend haar positie als hét toonaangevende veevoerbedrijf van Europa.



VACATURE

Customer Excellence Director

ForFarmers heeft de laatste jaren veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van customer excellence. Dat heeft geresulteerd in een sterke set aan tools en werkwijzen.

De opdracht aan de Customer Excellence Director is om deze krachtige concepten breed uit te rollen. Daarmee is hij/zij een drijvende kracht achter het realiseren van de ambities van ForFarmers.

“De vraag naar customer excellence komt echt vanuit de business. Dat zorgt ervoor dat een Customer Excellence Director die snel verbanden ziet, bottlenecks begrijpt en bovenal een kick krijgt van implementatie hier heel succesvol kan zijn.”

– Stijn Steendijk, Directeur Strategie & Organisatie

De kern van de rol is maatwerk. Ieder land en iedere categorie heeft zijn eigen dynamiek.

De Customer Excellence Director zoekt daarom per situatie naar de optimale aanpak. Hij/zij reist regelmatig af naar de verschillende landen om Business Unit Directors en Sales Managers de commerciële waarde van de tools en werkwijzen te laten zien.

De Customer Excellence Director zoekt daarbij de verbinding en enthousiasmeert de lokale teams, maar weet ook zijn/haar kracht en senioriteit op een goede manier in te zetten.

Deze samenwerking resulteert in gerichte customer excellence-plannen per Business Unit met commitment van de betreffende Business Unit Directors. Vervolgens ondersteunt de Customer Excellence Director actief in de gedisciplineerde uitvoering van de plannen en monitort hij/zij de voortgang.

Samen met de Business Unit Directors, is de Customer Excellence Director verantwoordelijk voor het behalen van de commerciële doelen – zoals winstgevendheid en groei van marktaandeel – in de betreffende Business Units.

De Customer Excellence Director krijgt alle ruimte om, met zijn strategische blik, mee te denken over de aanscherping en doorontwikkeling van de concepten. Maar de echte uitdaging vindt hij/zij in het organisatiebreed verbeteren en implementeren van de tools, zoals bijvoorbeeld:

- Een CRM-systeem voor effectieve prospectie en klantontwikkeling
- Een Online orderplatform dat kan worden uitgebreid tot breed e-commerceplatform
- Segmentatie- en servicemodellen
- Methodiek voor stimuleren en evalueren van sales performance
- Monitoring tools om gericht te sturen op sales, zoals dashboards
- Sales excellence-trainingen
- Handvatten voor (account)planning

Wat deze rol tot een mooie uitdaging maakt, is het schakelen tussen verschillende niveaus. De Customer Excellence Director is onderdeel van het MT van de Directeur Strategie & Organisatie en werkt veel samen met de Business Unit Directors en COOs. Aan de andere kant opereert hij/zij diep in de organisatie waar hij/zij hands-on en met veel gevoel voor de commerciële processen de implementatie van customer excellence leidt.





Interesse?

ForFarmers werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds.
Neem voor meer informatie contact op met Annelijn Nijhuis.

Annelijn Nijhuis

annelijn.nijhuis@topofminds.com

