



#VACATURE



## Global Director Customer Experience

eBay Classifieds Group (eCG) is een innovatieve leider in de online advertenties branche met tien merken over de hele wereld. C2C-interactie online wordt sterk beïnvloed door veiligheid, vertrouwen en reputatie. eCG is op zoek naar een vooruitstrevende Global Director Customer Experience die, naast het beheren van de algehele klantervaring, ook stapsgewijs verandering teweeg kan brengen in het bevorderen van Trust & Safety onder alle merken.

### Voor wie?

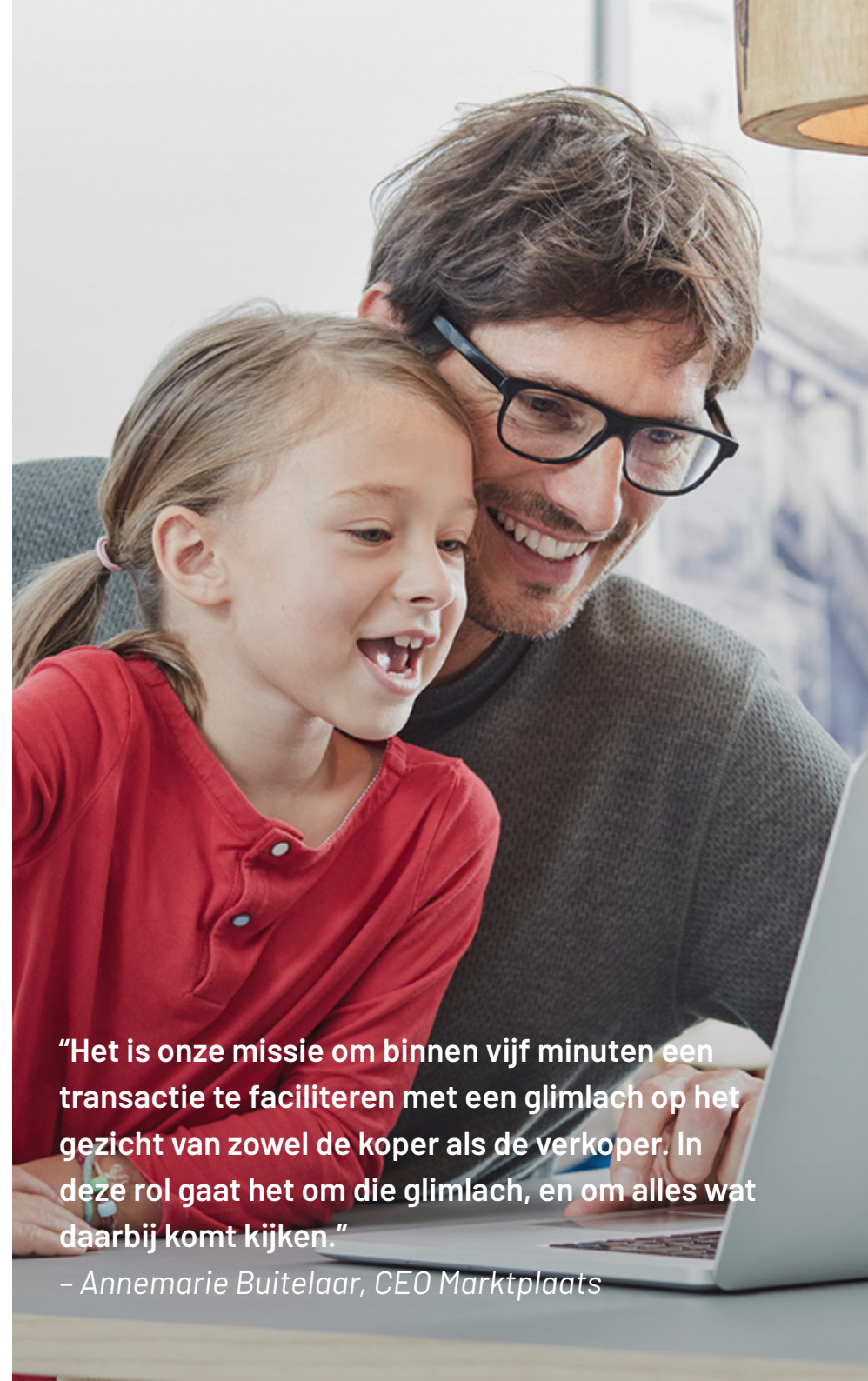
- Customer Experience-expertise binnen E-commerce en/of C2C-platforms
- Ervaring met Trust & Safety
- Ambitie om een visionaire leiderschapsrol op zich te nemen
- Uitstekende vaardigheden op het gebied van stakeholdermanagement

## De rol van vertrouwen

De sites van eBay Classifieds, waaronder Marktplaats en Gumtree, helpen mensen om te vinden wat ze zoeken bij hun in de buurt – of dat nu een baan is, een appartement, een concertkaartje of nieuwe vrienden. Elke verbinding die wordt gemaakt of gevonden maakt een verschil, door een wereld te creëren waarin mensen meer delen en minder verspillen. Mensen bezoeken de sites van eBay Classifieds omdat ze gebouwd zijn op vertrouwen en daarnaast ook nog eens leuk en gemakkelijk in gebruik zijn.

Hoewel de overgrote meerderheid van de transacties legitiem en veilig is, kan het bewustzijn van de consument ten aanzien van dit risico het aantal uitgevoerde transacties en de algehele klantervaring aantasten. Kwaadwillende individuen en bedrijven kunnen profiteren van de inherente veronderstelling van vertrouwen die aan de basis ligt van online C2C-transacties. eBay Classifieds Group loopt voorop in de industrie waar het gaat om het begrijpen van deze risico's – en de verschillende mogelijkheden voor tactieken om deze risico's te beperken. De strategie en implementatie van dergelijke tactieken op wereldschaal is echter de volgende stap, waarbij er ook voor moet worden gezorgd dat ze voor elk afzonderlijk lokaal merk en het bijbehorende risico- en reguleringslandschap zinvol zijn. Dit vereist een nieuwe visie en een krachtige aanpak. Deze volgende stap is cruciaal om het vertrouwen van de consument te behouden en verder te laten groeien.

De Customer Service / Experience Teams van eCG, zowel centraal als lokaal zetten zich met veel passie in voor hun missie om een uitstekende algehele klantervaring te bieden en voortdurend het vertrouwen en de veiligheid op de platformen te verbeteren. Ze hebben regelmatig contact met de klanten, en daarnaast werken ze samen met de lokale autoriteiten en zakenpartners, zoals banken, om de verschillende soorten (cyber-)criminaliteit die door een C2C-platform kunnen worden aangetrokken, te bestrijden. De nieuwe Global Director Customer Experience zal worden omringd door deskundige collega's die met passie zullen werken aan een nieuw beleid ter bestrijding van cybercriminaliteit op basis van een visionaire strategie.



**“Het is onze missie om binnen vijf minuten een transactie te faciliteren met een glimlach op het gezicht van zowel de koper als de verkoper. In deze rol gaat het om die glimlach, en om alles wat daarbij komt kijken.”**

*– Annemarie Buitelaar, CEO Marktplaats*





## Global Director Customer Experience

De Global Director Customer Experience zal verantwoordelijk zijn voor het klanttraject met de focus op Customer Service en Trust & Safety. Hierbij wordt de mogelijkheid geboden om dit onderdeel van de organisatie opnieuw vorm te geven. Het grootste deel van de bestaande organisatie wordt aangestuurd vanuit Toronto, met uitzondering van een aantal Europese merken met lokale teams die voornamelijk in Amsterdam gevestigd zijn. De Global Director Customer Experience zal op korte termijn duidelijk inzicht opdoen in de Customer Service activiteiten en zal beslissen in welke mate een verdere gecentraliseerde structuur zinvol is en voor welke markten dit van toepassing zou kunnen zijn. De activiteiten zijn al in volle gang en de Global Director Customer Experience zal ervoor zorgen dat deze succesvol worden voortgezet en waar mogelijk worden verbeterd. Onderwerpen die onder Customer Experience vallen zijn bijvoorbeeld het op elkaar afstemmen van bedrijfsprocessen en het beleid voor toezicht op advertenties en gemarkeerde reacties; het werken met outsourcingpartners om de effectiviteit van de dienstverlening te optimaliseren; het verbeteren van de operationele teams en cultuur, en tegelijkertijd het communiceren van complexe ideeën naar het management en het aansturen van de interne afstemming deze ideeën.

De Trust- en Safety-component van deze rol is nog geen centraal beheerd strategisch thema. De Global Director Customer Experience heeft de mogelijkheid om zijn/haar grenzen te verkennen en het voortouw te nemen, zowel binnen de organisatie als in de industrie.

Hierbij moet worden opgemerkt dat dit een inherent dynamisch thema is, want waar de strategieën op het gebied van risicobeperking zich blijven ontwikkelen, geldt dit ook voor de (cyber-)criminaliteit. De Global Director Customer Experience zal een Trust & Safety strategie voor de groep definiëren en uitvoeren.

Dit omvat componenten zoals het identificeren en kwantificeren van de vereiste investeringen om de Trust & Safety volwassenheid van eCG te verbeteren (zowel vanuit het oogpunt van de klant als vanuit een ondersteunend technologisch perspectief); het aansturen van het gebruik van fraudedetectie-technologie; en het in evenwicht brengen van de interne operationele omstandigheden met de bijbehorende druk van het externe beleid.

### **Slimme Generalist met een visie**

Deze verantwoordelijkheden vereisen de focus van generalist op het gebied van klantervaring en veiligheid, die het vermogen heeft om conceptueel te denken en visie uit te dragen. eCG beschikt al over solide data en een goed begrip van de cruciale onderwerpen, maar het is aan de Global Director Customer Experience om de strategie van eCG op basis van deze inzichten vorm te geven. Om dit goed uit te kunnen voeren, moet de ideale kandidaat beschikken over sterke analytische probleemoplossende vaardigheden en ervaring in een strategische leiderschapspositie bij een vooraanstaand tech bedrijf.

De Global Director Customer Experience zal samenwerken met zowel de centrale Product & Tech, Communications, Legal en Marketingteams als met de lokale teams. Hij of zij rapporteert aan de CEO van eCG Benelux (met Nederlandse en Belgische platformen Marktplaats en 2dehands). Aangezien deze rol opereert vanuit een klassieke matrixpositie, vereist het uitstekende stakeholdermanagementvaardigheden en een bewezen staat van dienst in het creëren van klantimpact vanuit een centraal perspectief in een internationale matrixorganisatie. De Global Director Customer Experience moet een leider zijn die in staat is om samen te werken met senior en mid-level teams en die sterke change-managementvaardigheden kan aantonen.







# Interesse?

eBay werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds.  
Neem voor meer informatie contact op met Marlies Hoogvliet.

**Marlies Hoogvliet**

[marlies.hoogvliet@topofminds.com](mailto:marlies.hoogvliet@topofminds.com)

