



Sunweb Group

Head of Customer Experience

De reisbranche is flink opgeschud in 2020. Voor Sunweb Group betekent dit een versnelling van de strategische transformatie. Kernwoorden zijn klantcentrisch, datagedreven en resultaatgericht. Head of Customer Experience is een nieuwe rol, met als missie dat de ervaring van de klant hét uitgangspunt wordt voor de hele Sunweb Group.

Voor wie?

- Vanaf 8 jaar ervaring
- Omnichannel customer journey
- Change-agent
- In crossfunctioneel teamverband
- In een klantgerichte sector
- Design Thinking

Sunweb Group

Sunweb Group is een ondernemende touroperator die vakanties binnen Europa aanbiedt. Door organische groei te combineren met strategische acquisities heeft Sunweb Group haar toppositie binnen de Europese reisbranche stevig verankerd. Sinds december 2018 heeft de Zweedse investeerder Triton Partners een meerderheidsbelang in Sunweb Group. De meeste medewerkers zijn gevestigd in Rotterdam, maar er zijn ook kantoren in Zürich, Girona, Antwerpen, Parijs en Kopenhagen.

Al sinds de Nederlandse ondernemer Joost Romeijn het bedrijf in 1991 oprichtte, is het businessmodel een platform dat vraag en aanbod bij elkaar brengt. De business kan snel op- en afschalen in overeenstemming met de markt. Dat komt doordat Sunweb Group geen eigen assets zoals vliegtuigen of hotels heeft. Het belang daarvan is anno 2020 duidelijker dan ooit tevoren.

Sunweb Group verzorgt een breed scala aan pakketreizen met merken zoals Sunweb, Eliza was Here, Primavera, GoGo, Beachmasters, Husk, Bizztravel, X-travel en Sudtours. Intern is de organisatie onderverdeeld in drie business units met ieder een eigen P&L.

De organisatie staat aan het begin van een digitale professionaliseringsslag. Het belangrijkste doel is het verankeren van een klantcentrische, datagedreven en resultaatgerichte werkwijze, met veel ruimte voor eigen initiatief. Er lopen allerlei serieuze en ludieke initiatieven om de stem van de klant echt overal te laten horen. Zo is er sinds kort in iedere coffeecorner op het kantoor een stoel gereserveerd voor de klant, zodat deze ook bij de informele gesprekken vertegenwoordigd wordt.

In lijn met de transformatie werft Sunweb Group voor sleutelposities talent uit de top van de arbeidsmarkt om samen de reisorganisatie van de toekomst vorm te geven. Een voorbeeld hiervan is de aanstelling van Brenda van Leeuwen als Chief Digital Officer in februari 2020.



“De reis van de klant begint al lang voor hij/zij zijn koffers pakt. Weken, soms zelfs maanden daarvoor, meestal online. Als Head of Customer Experience ben je verantwoordelijk voor de hele klantreis.”

– Brenda van Leeuwen, Chief Digital Officer

Head of Customer Experience

De missie van deze rol is de volledige klantreis continu te verbeteren, van de eerste oriëntatie online tot en met de contactpersoon op locatie en – last but not least – het boeken van een volgend avontuur. Met andere woorden: deze rol is van essentieel belang voor de toekomst van Sunweb Group.

De Head of Customer Experience zorgt dat de hele organisatie en alle processen in het teken komen te staan van de beleving van de klant. Van zon- tot skivakanties; van online tot offline touchpoints; van marketing en sales tot customer service; van IT tot Finance. De beweging is al in gang gezet, de Head of Customer Experience tilt dit naar het volgende niveau.

Op basis van inzichten in klantendata en de ontwikkelingen in de markt stelt de Head of Customer Experience de klantsegmentering, de bijbehorende persona's en de CX-strategie op. Zij/hij draagt ook zorg voor de planning, uitvoering en evaluatie van de strategie. Denk daarbij aan metrics zoals klanttevredenheid, NPS en retentie. Zij/hij geeft direct leiding aan een team in ontwikkeling (op dit moment drie fte) en heeft de beïnvloedingsvaardigheden om andere afdelingen in gelijke mate te betrekken bij de creatie van de naadloze klantreis.

Het is een rol met veel exposure binnen de hele organisatie. Het belang van de rol vraagt om een change-agent met een indrukwekkend portfolio op het gebied van klantcentriciteit. Iemand die beschikt over het enthousiasme, het lef én alle vaardigheden om deze bedrijfsbrede mindshift te versnellen en vergroten.



Interesse?

Sunweb werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds.
Neem voor meer informatie contact op met Jessica Lim.

Jessica Lim

jessica.lim@topofminds.com

