



## FUNCTIEPROFIEL

# Manager Customer & Loyalty Analytics



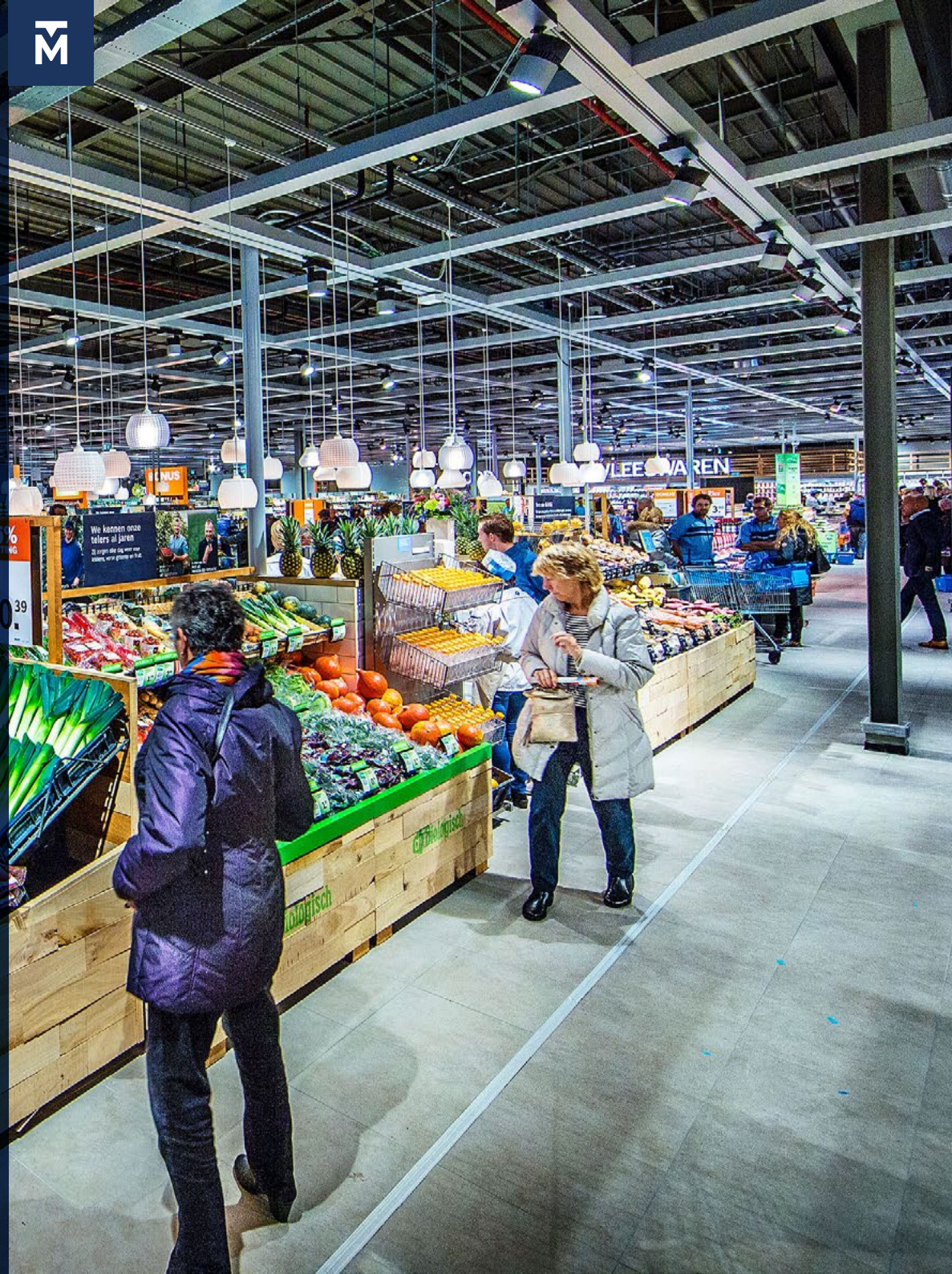
## VOOR WIE?

- Midpoint 8 jaar werkervaring, waarvan tenminste 3 jaar als consultant
- Uitgebreide ervaring met actionable insights op basis van complexe data-analyse
- Affiniteit met retail

📍 Zaandam 🧳 Vanaf 8 jaar werkervaring



**Albert Heijn transformeert zich naar een toonaangevend omnichannel Food & Tech bedrijf. De Manager Customer & Loyalty Analytics is belangrijk in die transformatie. Hij/zij verbetert (digitale) proposities voor miljoenen klanten, stuurt drie data-analisten aan en werkt veel met senior management. Een uitstekende tussenstap vanuit consulting richting lijnverantwoordelijkheid.**



## Over Albert Heijn

**Met meer dan 1000 winkels in Nederland en België is Albert Heijn een vertrouwde aanblik in het straatbeeld. De nummer 1 food retailer van Nederland is er altijd en overal: om de hoek, onderweg en online. De ruim 5 miljoen vaste klanten vinden in de supermarkten en op ah.nl inspirerende producten van hoge kwaliteit waarmee ze hun leven lekkerder, gezonder en leuker maken.**

Albert Heijn is onderdeel van Ahold Delhaize: een Nederlands-Belgisch concern met winkelketens in 11 verschillende landen. Elke week shoppen zo'n 50 miljoen mensen bij een van de 22 aangesloten ketens, waaronder – naast Albert Heijn – Etos, Gall & Gall, bol.com en de Amerikaanse Stop & Shop, Food Lion en Giant.

De volgende stap in de ontwikkeling van Albert Heijn is digitaal gemak voor iedereen. De supermarktketen lanceerde bijvoorbeeld al de Albert Heijn-app, zelfscankassa's en digitale koopzegels, en wil nu uitgroeien tot de allerbeste omnichannel food & tech speler. Het bedrijf werkt aan grensverleggende manieren om boodschappen doen nog persoonlijker, voordeliger en makkelijker te maken. Met forse investeringen in data, tech en digital ontwikkelt men digitale oplossingen waar haar miljoenen klanten dagelijks van profiteren. ▶



## Manager Customer & Loyalty Analytics

**De Manager Customer & Loyalty Analytics werkt in het Digital Analytics team, onderdeel van AH Technology. De afdeling speelt een cruciale rol bij de datagedreven transitie van Albert Heijn. De Manager Customer & Loyalty Analytics leidt een team van drie data-analisten die op basis van uitgebreide analyses op grote datasets (bijvoorbeeld bonuskaartdata) de digitale klantervaring, en daarmee de loyaliteit, verhogen. Hij/zij geeft het team richting, coacht, begeleidt de dagelijkse werkzaamheden en bouwt het team verder uit. De Manager Customer & Loyalty Analytics schuwt het daarbij niet om ook zelf analyses in te duiken. Vervolgens vertaalt hij/zij de datagedreven inzichten in actionable insights voor de business.**

Via analytics en uitgebreid gebruik van data maakt de Manager Customer & Loyalty Analytics – met zijn/haar team – de loyalty programma's nóg persoonlijker en relevanter. Daarbij benut hij/zij optimaal alle mogelijkheden die de nieuwste technologieën bieden. Projecten waar hij/zij aan werkt, zijn bijvoorbeeld: digitale koopzegels, nieuwe betaalmethoden en de bonusbox.

Samenwerking met de business is een belangrijk onderdeel van de rol. De Manager Customer & Loyalty Analytics maakt proactief kansen inzichtelijk en vertaalt die naar concrete oplossingen en verbeterinitiatieven, bijvoorbeeld over persoonlijke aanbiedingen, personalisatie en de omnichannel customer journey. Daarbij prioriteert hij/zij voortdurend op resultaat en klantimpact.

De voornaamste counterpart voor de Manager Customer & Loyalty Analytics is het MT Digitaal & Klant met daarin onder andere de Director Loyalty & Payment, de Head of Product en de Director Customer Service. Hij/zij overtuigt hen met datagedreven inzichten en specifieke verbeterideeën. Ook denkt de Manager Customer & Loyalty Analytics met hen mee over strategische vraagstukken rond klant en loyalty en legt met zijn/haar conceptuele denkkraft de link met de overkoepelende strategie. ■

## Interesse?

Albert Heijn werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem voor meer informatie contact op met Jessica Lim via [jessica.lim@topofminds.com](mailto:jessica.lim@topofminds.com)



**“In deze rol heb je tastbare impact op de miljoenen klanten van Albert Heijn en ben je een drijvende kracht achter één van de grootste loyalty programma’s van Nederland.”**

Amar Dawood, Director Digital Analytics