



FUNCTIEPROFIEL

Customer Excellence Manager

KANDIDAATPROFIEL

- 10+ jaar werkervaring
- Ervaring met digitale transitie(s) en customer journeys
- Leidinggevende ervaring
- Marketing
- Product Management
- Stakeholdermanagement
- Strategisch
- Commercieel

📍 Leiden 📁 Vanaf 10 jaar werkervaring



Corona heeft grote gevolgen voor de toekomst van het openbaar vervoer. Vervoersbedrijf Arriva maakt een nieuwe vorm van mobiliteit mogelijk. De Customer Excellence Manager brengt de (digitale) transitie in een veranderend OV-landschap verder, ontwikkelt aantrekkelijke proposities en ziet erop toe dat deze in de regio's worden uitgerold.





OVER HET BEDRIJF

Over Arriva

Vrijwel iedereen kent Arriva. In tien van de twaalf Nederlandse provincies rijden zo'n 1500 (intercity)bussen, zestig touringcars en bijna 150 treinen van het vervoersbedrijf. Het maakt deel uit van de Britse Arriva Group, waar Deutsche Bahn (DB) sinds 2010 eigenaar van is. DB geldt wereldwijd als een van de belangrijkste reizigersvervoer- en logistiekbedrijven en is actief in 14 Europese landen. In Nederland telt Arriva zo'n 5500 medewerkers.

Duurzaamheid, diversiteit en sociale betrokkenheid

Maatschappelijke verantwoordelijkheid speelt binnen Arriva een belangrijke rol. Vooral duurzaamheid staat hoog op de agenda: het bedrijf stelt alles in het werk om een duurzame operatie te worden en daarin koploper te zijn. Naast duurzaamheid, neemt Arriva ook op het gebied van diversiteit en sociale betrokkenheid graag het voortouw. Het bedrijf streeft naar diversiteit in alle gelederen van de organisatie – zowel op als aan het stuur,

De toekomst van het OV: Mobility as a Service (MaaS)

Toen mensen door corona thuis moest werken – en nog steeds – had dit logischerwijs grote impact op het openbaar vervoer. De veranderende behoefte van reizigers vraagt om nieuwe, flexibele producten en diensten: Mobility as a Service (MaaS). Met MaaS kunnen reizigers hun reis met de trein of bus – maar ook met de taxi, tram of de deelfiets, -auto en -scooter, of in combinatie – vooruit plannen, boeken en betalen. Het betekent een significante, duurzame verbetering van het mobiliteitssysteem. De Customer Excellence Manager is een drijvende kracht achter de transitie om te zorgen voor een MaaS-gedreven, klantgerichte organisatie.

Customer Excellence Manager

De nieuwe Customer Excellence Manager daagt de organisatie uit om op een andere manier naar de markt te kijken om zo de groei van reizigers en reizigerskilometers te stimuleren. De Customer Excellence Manager ontwikkelt market intelligence en past dit toe binnen B2C. Met de wensen en behoeften van de reiziger als centraal uitgangspunt, ontwikkelt zij/hij aansprekende, innovatieve proposities die in lijn zijn met de customer excellence strategie van Arriva.

Gewapend met een heldere visie en de communicatieve vaardigheden om deze goed over te brengen, speelt de Customer Excellence Manager een sleutelrol in het aanjagen van de (digitale) transitie. Het doel is duidelijk; de weg ernaartoe nog behoorlijk blanco. Aan de Customer Excellence Manager de verantwoordelijkheid om effectieve tools en processen om dat doel te bereiken, te ontwikkelen en te implementeren.

De Customer Excellence Manager is verantwoordelijk voor de merkpositionering, reisbeleving, producten en betalen, business development en eindverantwoordelijk voor de marketingactiviteiten voor de verschillende producten per verkoopkanaal. Ook het analyseren van de markt en omzet, evenals het monitoren van trends en ontwikkelingen behoren tot haar/zijn verantwoordelijkheden.

Team van specialisten bouwen

Bij dit alles wordt de Customer Excellence Manager ondersteund door een team van specialisten (5 fte). Samen met het team zorgt zij/hij ervoor dat plannen door de hele organisatie heen breed uitgevoerd worden. Dat vraagt om stevige stakeholdermanagementskills en de gave om mensen te verbinden. De Customer Excellence Manager rapporteert direct aan Martijn van de Weijer, Director Business Improvement & Development.

De ideale kandidaat is een energieke, commerciële en analytische leider die eerder betrokken was bij een digitale transitie. Door haar/zijn kennis en ervaring weet zij/hij waar interessante, rendabele productinnovaties, -proposities en -formules aan moeten voldoen, zonder daarbij de eisen en wensen van reizigers, opdrachtgevers en andere stakeholders uit het oog te verliezen. Zij/hij is voor al deze partijen een stevige gespreks- en sparringpartner, die indien nodig met de vuist op tafel durft te slaan. Een vaardige verbinder die met haar/zijn visie op mobiliteit Arriva een klantgedreven, agile en toekomstbestendige organisatie weet te maken. ■

Interesse?

Arriva werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Vivian Linker via vivian.linker@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.

