



de Bijenkorf 


FUNCTIEPROFIEL

Senior Manager CRM, CX en Customer Insights

KANDIDAATPROFIEL

- Minimaal 10 jaar werkervaring
- Leidinggevende in CX, CI en CRM binnen een complexe (retail)omgeving
- Ervaring in klantloyaliteitsprogramma's met eigen P&L
- Kan verbinden en motiveren
- Creatief en met een omnichannel denkwijze
- Analytisch sterk en passie voor de technologie achter CRM

 Amsterdam  Vanaf 10 jaar werkervaring



De Bijenkorf zet de toon met een premium winkelervaring en wil dat de klant zich bijzonder voelt. De Senior Manager CRM, CX en Customer Insights is de ambassadeur voor klantgericht denken binnen de Bijenkorf. Hiertoe gebruikt haar/zijn afdeling de ruim beschikbare data van onder andere het Privilege Membership. De nieuwe Senior Manager CRM, CX en Customer Insights is een echte verbinder en krijgt er energie van om de doelgroep te doorgronden en te representeren in strategie.

De Bijenkorf

De Bijenkorf is al ruim 150 jaar een ijzersterk merk. Het warenhuis biedt verrassende en inspirerende producten op het gebied van onder andere mode, beauty, wonen en design.

Tegenwoordig winkelen klanten ook in België, Duitsland, Frankrijk en Oostenrijk online bij de Bijenkorf. Dit alles wordt neergezet vanuit het hoofdkantoor in Amsterdam waar ongeveer 400 mensen werken. De bedrijfscultuur kenmerkt zich door een familiegevoel, een open sfeer, oprechte verbondenheid en passie voor het merk.

De Bijenkorf versterkt de winkelbeleving met kunst, design en innovatie. De winkel streeft ernaar om het meest inspirerende, duurzame en creatieve warenhuis te zijn, waar iedereen zich bijzonder voelt. De Bijenkorf heeft een onderscheidend en vernieuwend merkaanbod gericht op het midden, hogere en luxe segment.

Klanten voelen zich door het Privilege Membership-programma verbonden aan de Bijenkorf. Door dit programma speelt de Bijenkorf goed in op klantwensen en is communicatie persoonlijk. Ook voor de Senior Manager CRM, CX en Customer Insights is het loyaltyprogramma een uitkomst. De klantdata geeft gedegen inzicht in gedrag en voorkeuren van het winkelend publiek.



Senior Manager CRM, CX en Customer Insights

De Bijenkorf wil dat klanten zich bijzonder voelen. De Senior Manager CRM, CX en Customer Insights bouwt aan een datagedreven organisatie waarin de klant en diens behoefte centraal staan. Intern wordt de rol Senior Manager Klant en Klantdata genoemd, omdat zij/hij de persoon is die klantgerichte inzichten binnen de organisatie representeert. De rol maakt onderdeel uit van het Management Team Creative & Marketing.

De Senior Manager CRM, CX en Customer Insights is een ambassadeur voor klantgericht denken, zowel binnen de organisatie als naar buiten toe. De Senior Manager CRM, CX en Customer Insights stuurt drie teams aan; Customer Relations Management, Customer Experience en Customer Insights. De Senior Manager CRM, CX en Customer Insights is een coach en motivator voor de zelfsturende teams en brengt tevens nieuwe perspectieven.

De afdeling CRM richt zich op acquisitie, activatie en retentie van klanten, bijvoorbeeld middels het Privilege Membership-programma. De Senior Manager CRM, CX en Customer Insights initieert marketingactiviteiten en -evenementen en draagt ook de verantwoordelijkheid voor de NPS en P&L van het

loyaliteitsprogramma. Inzicht in klantgedrag en -behoefte haalt de organisatie bij de Customer Insight-afdeling vandaan. Deze afdeling vergaart en verwerkt de (rijke) klantdata uit bijvoorbeeld klantcommunicatie en het membershipprogramma. Het CX-team zorgt ervoor dat klanten in de fysieke winkels zich daadwerkelijk bijzonder voelen. Best-in-class service en beleving wordt door hen ontworpen en neergezet, in samenwerking met de winkeloperatie.

De Bijenkorf is onderdeel van de Selfridges Group, dit biedt interessante opleidings- en doorgroeikansen. ■

Interesse? De Bijenkorf werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Jessica Lim via jessica.lim@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



“De Senior Manager CRM, CX en Customer Insights krijgt de leiding over zelfsturende en inhoudelijk sterke teams. Deze rol is voor een echte inspirerende motiverende manager.”

Marjolijn Meynen, Directeur Klant, Creativiteit & Communicatie bij De Bijenkorf