



FUNCTIEPROFIEL

Head of Customer Success Management BeNe

Kandidaatprofiel

- 5+ jaar ervaring in customer success, accountmanagement en/of consulting
- Analytisch
- Operationeel
- Zelfstarter
- Communicatief sterk
- Ondernemend
- Ervaring in een start-up/scale up

Amsterdam Vanaf 5 jaar werkervaring



Roamler ontketende de afgelopen tien jaar een revolutie in de fieldmarketing industrie. Op het platform connecten retail-, care- en techbedrijven met de hoogkwalitatieve, flexibele schil bestaand uit tienduizenden Roamlers. De Head of Customer Success Management zorgt er met het (te bouwen) CSM-team voor dat klanten het maximaal haalbare uit het platform halen.



Over Roamler

In de Roamler-app verschijnen elke dag duizenden taken die op verschillende locaties uitgevoerd moeten worden, wanneer dat moet gebeuren en tegen welke prijs. De Roamler-community telt tienduizenden Roamlers in heel Europa, die direct op een taak kunnen reageren. Elke Roamler is zorgvuldig gerekruteerd, getraind en ingedeeld op basis van hun skillset, ervaring en locatie. Voor de retailtak – de business vertical en tevens grootste business unit van Roamler – bestaan taken veelal uit mystery shopping, auditing en verschillende sales- en merchandisingtaken.

Sinds de oprichting noteerde Roamler elk jaar dubbele groeicijfers. Met de investering van 20 miljoen euro die het vorig jaar ophaalde, wil het bedrijf haar Nederlandse positie versterken en uitbreiden naar de rest van Europa.

Totaaloplossing voor klanten

De propositie van Roamler is ijzersterk. Het biedt klanten namelijk een effectieve totaaloplossing. Naast hoogwaardige dienstverlening, beschikt het platform over een schat aan waardevolle data waarmee het haar klanten op efficiënte en snelle wijze begeleidt naar duurzame en flexibele oplossingen voor resources. Die data nóg beter gebruiken en daarmee klanten nóg beter bedienen, dat is het doel van de Head of Customer Success Management.

Head of Customer Success Management

De Head of Customer Success Management ontwikkelt de ideale customer journey voor Roamlers klanten in Nederland en België. Als directe aanspreekpunt voor klanten bepaalt de Head of Customer Success Management welke processen en systemen ingericht en verankerd moeten worden om die reis te optimaliseren. Maximaal klantsucces en -tevredenheid is een vereiste om de (internationale) groeiambities van Roamlers te kunnen realiseren.

De Head of Customer Success Management bouwt en ontwikkelt een solide CSM-team, dat zich proactief en effectief richt op het toevoegen van waarde voor klanten. Op dit moment telt het team drie Customer Success Managers, maar dat aantal moet binnen een jaar verdubbelen. Dit team zorgt voor waarborging van de continuïteit, stabiliteit en schaalbaarheid van Roamlers. De Head of Customer Success Management krijgt alle vrijheid om te bepalen hoe haar/zijn high-performing team dat bewerkstelligt.



De Head of Customer Success Management werkt data- en procesgedreven, en stelt daarbij heldere KPIs op. Zij/hij is flexibel en creatief genoeg om te kunnen laveren in een scale up die zo snel groeit dat groeipijnen hier en daar onvermijdelijk zijn. Een zelfstandige, resultaatgedreven houding is een must, net als een probleemoplossende, klantgeoriënteerde mindset. De Head of Customer Success Management werkt nauw samen met Daniel van Eynsbergen, Retail International Operations Director, aan wie zij/hij direct rapporteert.



Interesse? Roamler werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Gijs Millaard via gijs.millaard@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



“De Head of Customer Success Management heeft een uitgesproken growth mindset. Daarmee zorgt zij/hij ervoor dat we onze ambitieuze groeidoelstellingen en die van onze klanten realiseren.”

**Daniel van Eynsbergen,
Retail International Operations Director**