

FUNCTIEPROFIEL

Customer Journey Specialist

Kandidaatprofiel

- Vanaf 4 jaar werkervaring
- Digital marketing
- Engels
- Nederlands of Frans

📍 Veghel 📁 Vanaf 4 jaar werkervaring



De missie van Royal Canin is gezondheid en welzijn van katten en honden wereldwijd vergroten met gespecialiseerde voeding. Gepersonaliseerde marketing speelt daarbij een essentiële rol. De Customer Journey Specialist zorgt voor de winnende consumer experience-strategie van Royal Canin.





Royal Canin

Royal Canin, onderdeel van Mars, werd in 1968 opgericht door een Franse dierenarts. Het bedrijf heeft een heldere missie: de wereld van onze huisdieren verbeteren. Dit doet Royal Canin door gespecialiseerde voeding te leveren voor katten en honden. Op basis van deze purpose werkt Royal Canin al ruim 50 jaar samen met leidende wetenschappers aan het ontwikkelen van voeding die zowel preventief als curatief de gezondheid van huisdieren verbetert. Binnen de Benelux-organisatie werken ruim 140 medewerkers vanuit de vestigingen in Veghel en Brussel.

De werksfeer bij Royal Canin kenmerkt zich door ruimte voor persoonlijke groei en focus op continu verbeteren. Binnen de organisatie streven mensen naar een gezamenlijk resultaat en wordt eigen verantwoordelijkheid gestimuleerd. Er is veel aandacht voor welzijn: het hybride kantoormodel stelt medewerkers in staat om deels vanuit huis, deels vanuit het huisdiervriendelijke kantoor te werken.

Marketing en verkoop verlopen binnen Royal Canin voor een groot deel via gespecialiseerde kanalen binnen huisdier-retail en diergeneeskunde. Daarnaast is het organisatieonderdeel Brand & Pet Owner verantwoordelijk voor marketing die rechtstreeks is gericht op huisdiereigenaren. Twaalf medewerkers werken aan brand experience, CRM, digital services en consumer experience. Vanuit de wens om klantloyaliteit te vergroten door marketing verder te personaliseren is de vacature ontstaan voor Consumer Experience Manager.

Customer Journey Specialist

De Customer Journey Specialist is in de lead om activiteiten te ontwikkelen en uit te voeren, waarmee huisdiereigenaren op individuele basis advies krijgen over de best passende producten. Zij/hij ontwikkelt een loyaliteitsprogramma waarmee huisdiereigenaren voor hun unieke situatie aanbiedingen en informatie ontvangen met betrekking tot voeding en gezondheid van hun kat of hond. Door nauwe samenwerking met data-analisten en CRM-experts weet de Customer Journey Specialist de klantbehoefte in kaart te brengen en passende diensten te ontwikkelen. Op basis van de beschikbare data stelt zij/hij een programma op waarbij de levenscyclus van huisdieren de basis vormt voor passende marketingtools.

Op korte termijn ontwikkelt de Customer Journey Specialist een onderscheidende strategie voor de Benelux, in samenwerking met het internationale Consumer Experience-team. Daarnaast implementeert zij/hij twee tot drie pilots waarmee het loyaliteitsprogramma vorm krijgt. Door een scherpe visie op klantenbinding weet de Customer Journey Specialist een heldere vertaling te maken van unieke klanteigenschappen naar passende informatie. Zij/hij brengt een sterke focus aan in marketingtools door op basis van beschikbare klantdata de juiste prioriteiten te stellen.

De Customer Journey Specialist krijgt de ruimte om mee te bouwen aan de consumer experience-strategie voor de lange termijn en zichzelf verder te ontwikkelen. ■

Interesse? Royal Canin werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Max Tasseron via Max.Tasseron@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



“Onze klantervaring gaat een enorme sprong vooruit maken, doordat wij onze marketing verder toespitsen op de persoonlijke situatie van de eigenaren van katten en honden. De Customer Journey Specialist is in de lead om de vernieuwende marketingstrategie te bepalen om klantloyaliteit voor Royal Canin stevig te verankeren.”

Erik Kasper, Brand & Pet Owner Director