



fitforme


FUNCTIEPROFIEL

Senior CX & Retention Marketeer

Kandidaatprofiel

- Meer dan 5 jaar werkervaring
- Retentie binnen een abonnementsmodel
- Customer experience
- Zelfstarter

 Rotterdam  Vanaf 5 jaar werkervaring



**Advanced Medical Supplements
is met FitForMe al jarenlang
wereldwijd marktleider in
voedingssupplementen voor mensen
met een maagverkleining. De
komende jaren wil Advanced Medical
Supplements het aantal merken
uitbreiden en de kwaliteit van leven
van miljoenen mensen verbeteren.
De Senior CX & Retention Marketeer
speelt een cruciale bijdrage in het
verwezenlijken van die ambitie.**

Advanced Medical Solutions

In een wereld waarin gezondheid een steeds grotere rol speelt, worden voedingssupplementen alleen maar belangrijker. Dat geldt in het bijzonder voor mensen die een bariatrische operatie – een maagverkleining – achter de rug hebben. Maar liefst tachtig procent van de Nederlanders met een maagverkleining gebruikt na hun operatie supplementen van FitForMe. De voedingssupplementen worden op basis van een abonnementsvorm verkocht: elke drie maanden worden de producten thuis op de deurmat bezorgd. Vaak raden de arts, chirurg en/of medisch begeleider FitForMe aan, omdat zij op basis van wetenschappelijk onderzoek – dat Advanced Medical Solutions (AMS) samen met ziekenhuizen uitvoert – weten dat de voedingssupplementen dé manier zijn om de kwaliteit van leven van deze mensen flink te verbeteren.

De afgelopen 15 jaar groeide de internationale scale-up sinds haar oprichting elk jaar met dubbele cijfers. Daar zijn ze op het hoofdkantoor in Rotterdam trots op, maar ze zien het als 'pas het begin'. Nu is het tijd om ook patiënten in andere therapeutische gebieden te helpen om hun kwaliteit van leven te verbeteren.

“FitForMe is vooralsnog de basis van het succes van AMS. Dat we wereldwijd marktleider zijn is geweldig, maar slechts het begin. De komende acht jaar willen we met FitForMe, Gikavi en een aantal nieuwe merken ruim twintig keer zo groot worden.”

Jorrit Pijlman, CCO

De komende jaren wil AMS flink opschalen. Zowel door eigen, nieuwe merken te ontwikkelen, als door een effectieve buy-and-buildstrategie. Zo deed de scale-up afgelopen jaren uitgebreid onderzoek naar voedingssupplementen voor mensen die een oncologische operatie ondergaan zijn. Met de recente introductie van voedingssupplement Gikavi – bedoeld voor voormalige kankerpatiënten – zette AMS de eerste stappen in een nieuwe business vertical. Na bariatrie en oncologie zullen binnen afzienbare tijd andere domeinen volgen. Zo wil de scale-up haar leidende positie in het health-techdomein wereldwijd verstevigen.

De ambities zijn torenhoog: in 2030 wil AMS maar liefst vertwintigvoudigen. De organisatie is actief in ruim twintig landen, aangestuurd vanuit het hoofdkantoor in Rotterdam, waar zo’n vijftig mensen werken.





FUNCTIEPROFIEL

Senior & CX Retention Marketeer

Hoewel FitForMe een abonnementsmodel hanteert en mensen de voedingssupplementen vaak de rest van hun leven nodig hebben, is retentie niet altijd vanzelfsprekend. Soms besluiten gebruikers na verloop van tijd te stoppen met de voedingssupplementen, terwijl dat medisch gezien vaak niet verstandig is. Aan de Senior CX & Retention Marketeer om dat te voorkomen.


Zij/hij heeft een helder doel: ervoor zorgen dat klanten zo lang mogelijk hun voedingssupplementen blijven nemen. De praktijk wijst uit dat mensen die hun abonnement van FitForMe beëindigen, dat vaak in de eerste twee termijnen doen. De Senior CX & Retention Marketeer zoekt precies uit waardoor dat komt. Wat zijn de beweegredenen voor klanten om af te haken, waar hebben ze behoefte aan en hoe worden ze bewuster van het belang om de supplementen te blijven nemen? Kortom: hoe kan AMS haar klantervaring optimaliseren zodat de klantloyaliteit groter wordt en de churn rate vermindert?



Om de klantreis helder in kaart te brengen, voert de Senior CX & Retention Marketeer gedegen strategisch onderzoek uit. Op basis daarvan identificeert zij/hij waar mogelijkheden voor verbetering liggen, en voert deze optimalisaties vervolgens samen met andere leden van het marketing-, en customer serviceteam door. De Senior CX & Retention Marketeer geeft functioneel leiding aan een Junior Customer Journey Marketeer. Zelf rapporteert zij/hij direct aan de Global Head of Marketing, Carlijn IJzermans.

De rol is een geweldige kans voor een marketeer met ruime ervaring met retentie in abonnementsmodellen, die graag mee wil groeien met een van de meest dynamische wereldwijdescale-ups van het moment. Daarmee stelt zij/hij niet alleen AMS in staat om haar wereldwijde positie te verstevigen, maar daarmee verbetert zij/hij ook de kwaliteit van leven van miljoenen mensen over de hele wereld. ■

Interesse? Advanced Medical Solutions 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.



“Weinig dingen zijn zo rewarding als weten dat je bezig bent om de kwaliteit van leven van miljoenen mensen overal ter wereld zo significant te verbeteren.”

Simon Hamer, CEO