



VACANCY

Head of Loyalty, CRM and Payment

Kandidaatprofiel

- Meer dan tien jaar werkervaring
- Ervaring met loyaliteitsprogramma's en CRM
- Analytisch
- Leiderschapservaring
- Stakeholdermanagement
- Affiniteit met data

 **Rotterdam**  **Minimaal 10 jaar werkervaring**



Shell Mobility Benelux en Frankrijk wil het aantal loyale klanten verhogen en de binding met hen versterken. De Head of Loyalty, CRM and Payment leidt een internationaal team dat met sterke loyaliteitsprogramma's, gepersonaliseerde CRM en innovatieve digitale betaalmogelijkheden bijdraagt aan het realiseren van die ambitie.



Shell

Shell is een van de grootste energiebedrijven ter wereld. Het bedrijf is actief in meer dan tachtig landen, telt meer dan tachtigduizend werknemers en had in 2021 een omzet van ruim 261 miljard dollar. Duurzaamheid staat voor Shell centraal: men wil in 2050 een net-zero energiebedrijf zijn. Daarom investeert het bedrijf in Nederland in de komende jaren al meer dan een miljard euro in onder andere windenergie op zee, zonne-energie, waterstof en elektrische mobiliteit.

"Making Green & Enjoyable Mobility Seamless for Everyone – dat is onze missie. We zetten vol in op de energietransitie – met nu al meer dan tweehonderd laadpunten langs de snelweg – en maken van onze stations een fijne plek met heerlijke koffie, ambachtelijke broodjes en verse warme maaltijden."

- Jeanine Bakx, GM Mobility Benelux & Frankrijk

Shell Mobility is de tak van het bedrijf die verantwoordelijk is voor het netwerk van stations: in totaal meer dan 45 duizend, met per dag meer dan dertig miljoen bezoekers. In Nederland, België, Luxemburg en Frankrijk gaat het om bijna duizend stations en ruim twee miljoen wekelijkse klanten.



De teams richten zich op de verkoop van (bio)brandstoffen, elektrisch laden en het ontwikkelen van proposities waar klanten voor terug blijven komen: van goede koffie en verse broodjes tot een aantrekkelijk loyaliteitsprogramma met persoonlijke voordelen. Zo wil Shell Mobility haar omzet en het aantal loyale klanten in de Benelux en Frankrijk de komende jaren sterk verhogen.

Head of Loyalty, CRM and Payment

De Head of Loyalty, CRM and Payment (LCP) ontwikkelt en implementeert de loyaliteitsprogramma's, CRM en digitale betaalmogelijkheden waarmee Shell Mobility Benelux en Frankrijk haar groeiambities kan realiseren. Zij/hij zet persoonlijke en relevante proposities neer die naadloos aansluiten op de behoeften van de klant en speelt voortdurend in op de veranderende mogelijkheden die de energietransitie biedt. De Head of LCP rapporteert aan de Head of Marketing en leidt een team van zo'n vijf fte's.

In België, Luxemburg en Frankrijk heeft Shell Mobility onlangs een nieuw digitaal loyaliteitsprogramma geïntroduceerd, in lijn met Shell Global. Het is aan de Head of LCP om dat programma af te stemmen op de lokale markten en te laten groeien via innovatie, CVP-ontwikkeling, marketingcampagnes en state-of-the-art CRM. In Nederland runt Shell – samen met coalitiepartners Albert Heijn en Praxis – het Air Miles-programma. Een propositie die de Head of LCP verder gaat versterken. Een complexe uitdaging met een sterke IT- en datacomponent, bijvoorbeeld rond databescherming en privacy. Daarnaast is de Head of LCP verantwoordelijk voor het maximaliseren van de impact van CRM en het ontwikkelen van digitale betaalmogelijkheden.



“Data en klantinzichten staan bij ons centraal en ook volgen de ontwikkelingen in de markt op de voet. Door onze klanten beter te begrijpen kunnen we relevanter en persoonlijker zijn en onze proposities continu verbeteren.”

Valérie Pans,
Head of Marketing
van Mobility Benelux en Frankrijk

Samenwerking en leiderschap zijn belangrijke thema's voor de Head of LCP. Zij/hij stuurt een internationaal team aan met daarin onder andere CRM-specialisten, programmamanagers en een loyalty operations-specialist. Ook werkt zij/hij veelvuldig samen met onder andere het digitale team, datawetenschappers, Shells klantenservice, marketing- en campagnemanagers en verschillende externe bureaus. Daarnaast schakelt zij/hij veel met het team van Shell Global dat verantwoordelijk is voor het bouwen van IT-platformen en het continu ontwikkelen van de Shell-app. Tot slot werkt de Head of LCP ook veel samen met Air Miles-coalitiepartners Albert Heijn en Praxis.

De complexe scope van de Head of LCP biedt een interessante uitdaging. Zij/hij richt zich zowel op het ontwikkelen van promotie- en loyaliteitsproposities als op het operationeel maken van de programma's en campagnes. Een verantwoordelijkheid waarin strategie, implementatie, data- en klantgedreven werken, creativiteit en werken in een internationale setting samenkomen.

Interesse? Shell werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Max Tasseron via max.tasseron@topofminds.com.

