



FUNCTIEPROFIEL

# Head of Customer Service

## Kandidaatprofiel

- Vanaf twaalf jaar ervaring
- Ervaring met multichannel customer service
- IT savvy
- Procesoptimalisatie
- Structuur brengen
- Managen van een team

Amsterdam Vanaf 2 jaar werkervaring

De VakantieDiscounter heeft een belofte waar te maken: klanten de beste deals voor de laagste prijzen bieden. Daar slaagt de koploper in de Nederlandse online reismarkt al ruim twintig jaar in. In de competitieve reismarkt is perfecte klantenservice van levensbelang. De Head of Customer Service tilt het team en de klantervaring naar het allerhoogste niveau, zowel nationaal als internationaal.

# VakantieDiscounter

Het Nederlandse online reisbureau de VakantieDiscounter is al ruim 20 jaar actief in de Benelux met hun pakketreizen. In die jaren groeide het bedrijf uit tot het grootste online reisbureau in Nederland, met een omzet van ruim 285 miljoen euro in 2022. Hiermee zijn ze het online brand in de Benelux. De VakantieDiscounter verkoopt zowel eigen reizen, als reizen in samenwerking met reisorganisaties en luchtvaartmaatschappijen uit binnen- en buitenland. De VakantieDiscounter biedt meer dan 1.3 miljard pakket combinaties aan in vijftig landen met 17,000 accommodatie opties. In twintig jaar is de belangrijkste doelstelling van de organisatie onveranderd gebleven: de beste deals voor de allerlaagste prijzen bieden.

Midden vorig jaar is de VakantieDiscounter overgenomen door investeerder 3i om het bedrijf verder op te schalen en internationaal te kunnen uitbreiden. De VakantieDiscounter heeft met het betreden van de Belgische en Duitse markt al de eerste stappen gezet; binnenkort volgen andere Europese landen.

Innovatie en kwaliteitsverbetering zijn speerpunten voor de Vakantiediscounter. Niet alleen ten aanzien van het eigen platform, maar ook om de kanalen te verbeteren waarmee het (potentiële) reizigers en klanten bereikt en bedient. Het uiteindelijke doel is altijd om hen makkelijk en zorgeloos een mooie vakantie te laten boeken. Het Customer Service-team speelt daarin een cruciale rol. Als hét gezicht naar buiten en directe aanspreekpunt voor de klant, moeten zij elke dag een topprestatie leveren. Daar zorgt de Head of Customer Service voor.

# Head of Customer Service

**Bij alles wat de Head Of Customer Service doet, stelt zij/hij de klant centraal. Hoe bereikt de VakantieDiscounter (potentiële) klanten, hoe worden zij door de systemen geleid en hoe prettig en efficiënt is die ervaring? Wat gaat goed en wat kan beter? Hoe behaalt de VakantieDiscounter de hoogste NPS en hoe kunnen nieuwe technologieën daarbij helpen?**

Gedegen training van het team, verbeterde processen, het gebruik van data en nieuwe software(tools) zijn onmiskenbaar onderdeel van het antwoord op de vragen. De Head of Customer Service neemt de verschillende kanalen – telefoon, chat, email, social, en in de nabije toekomst ook WhatsApp – onder de loep en bepaalt wat er per kanaal moet gebeuren om ervoor te zorgen dat het team en de service die zij leveren van het allerhoogste niveau is. Feedback van klanten weet de Head of Customer Service direct en effectief in de business te implementeren, om daarmee de service verder te verbeteren.

Team nationaal en internationaal uitbouwen De Head of Customer Service bouwt het team – dat op dit moment 30 fte telt – uit naar 50 fte, en zorgt ervoor dat elk teamlid over de informatie en tools beschikt om elke dag op het hoogste niveau te kunnen presteren. Op korte termijn breidt het team zich ook over de landsgrenzen uit. Het toekomstige internationale team zal eveneens onder de vleugels van de Head of Customer Service opereren.

In een organisatie waarin customer service zo'n prominente rol speelt als binnen de VakantieDiscounter, heeft de Head Of Customer Service grote impact. Zeker in een bedrijf waarin medewerkers zoveel vrijheid krijgen als binnen de VakantieDiscounter. Dat geldt expliciet voor de Head of Customer Service die met haar/zijn strategische, creatieve en innovatieve mindset bepaalt wat nodig is om de klantervaring en het voltallige team naar the next level te tillen. Zij/hij geeft direct leiding aan verschillende team leads, een trainer, een Workforce Management Specialist en een Process Improvement Specialist. Als onderdeel van het Management Team rapporteert de Head of Customer Service direct aan Hans van Hoffen, CEO. ■

**Interesse?** De VakantieDiscounter werkt voor invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Annelijn Nijhuis via [annelijn.nijhuis@topofminds.com](mailto:annelijn.nijhuis@topofminds.com) om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



**“Customer service is de heartbeat van onze organisatie. De klantervaring moet niets minder dan perfect zijn. Aan de Head of Customer Service om de klantervaring, het team en de NPS naar grote hoogten te laten stijgen, en vervolgens internationaal op te schalen.”**

Hans van Hoffen, CEO