



IJSVOGEL RETAIL

FUNCTIEPROFIEL

Head of Customer Retention

Kandidaatprofiel

- Vanaf zeven jaar ervaring
- Met omnichannelmarketing en performancemarketing
- Binnen retail
- Leidinggevende ervaring
- Al eerder succesvol een groeistrategie geïmplementeerd
- Analytisch
- Commercieel

 Ede  Vanaf 7 jaar werkervaring



Als eigenaar van winkelformules Pets Place en Boerenbond is IJsvogel Retail voor klanten de onbetwiste nummer één. De komende jaren staan in het teken van verdere groei in binnen- en buitenland, zowel offline als online. De Head of Customer Retention zet de omnichannelmarketingstrategie neer waarmee het bedrijf haar groeiambities waar kan maken.



Ijsvogel Retail

Ijsvogel Retail is eigenaar van de winkelformules Pets Place en Boerenbond. Met ruim 185 Pets Place- en Pets Place Boerenbond-winkels in Nederland en België is het bedrijf de grootste speler in de markt voor dierenwelzijn en het tuin- en buitenleven. Het bedrijf heeft een missie: zorgen dat huisdieren gelukkig zijn en dat klanten duurzaam genieten van hun tuin. Daar zetten alle 1.900 deskundige medewerkers van het bedrijf – werkzaam in de winkels en op het hoofdkantoor en distributiecentrum in Ede – zich elke dag gepassioneerd voor in.

Ijsvogel Retail een dynamisch bedrijf noemen, is een understatement. In dit snelgroeiende bedrijf is innovatie een sleutelwoord. Er worden continu interessante ideeën en initiatieven geopperd, winkels verbouwd of geopend en nieuwe formules getest en uitgerold. Een hondentrimsalon, een 'Teek Away' waar honden en katten op tekenbeten worden gecontroleerd, een dog wash of een Vet's Place (dierenartskliniek) – het is slechts een greep uit de diensten die men tegenwoordig in een Pets Place kan tegenkomen. Naast een extra inkomstenstroom, geven deze add-ons ook een extra dimensie aan de klantbeleving.

Een succesvolle omnichannelstrategie is een van drijvende krachten achter het succes en de groei van het bedrijf, in combinatie met een sterke centrale inkoop- en logistieke organisatie. De komende jaren wil het bedrijf onverminderd verder groeien, zowel in aantal klanten, omzet als in internationale scope.





FUNCTIEPROFIEL

Head of Customer Retention

Op digitaal gebied is IJsvogel Retail dankzij haar innovatieve mindset een voorloper in de industrie. Er is een schat aan data beschikbaar in een zorgvuldig ingericht datawarehouse.

Op één punt is echter nog volop ruimte voor verbetering: deze data op de juiste manier interpreteren en vertalen naar customer en lifecycle journeys. Dat is in een notendop de belangrijkste taak van de Head of Customer Retention. De Head of Customer Retention is verantwoordelijk voor de omnichannelmarketingstrategie. Zoals de term impliceert, gaat het nadrukkelijk om een effectieve marketingstrategie voor de online kanalen en de winkelformules, soms apart en soms in combinatie met elkaar. Vooral online wil IJsvogel Retail de komende jaren grote slagen maken.

De Head of Customer Retention duikt in de data, identificeert waar en hoe de klantrelatie verder kan worden verstevigd en vertaalt dit moeiteloos door naar effectieve marketingcampagnes en optimale customer en lifecycle journeys binnen de verschillende klantsegmenten. De doelstellingen van de Head of Customer Retention zijn vertaald naar heldere KPIs op het gebied van onder meer het aantal premium leden, de hoeveelheid downloads van de app, salesgroei, ROAS en ROI van search en social kanalen.



Het team dat de Head of Customer Retention aanstuurt telt tien mensen, onder wie professionals op het gebied van e-mailcampagnes, databasemarketing, social media en SEO/SEA. Het is een gedreven team dat mooie resultaten neerzet en met de kennis en expertise van de Head of Customer Retention nóg grotere stappen kan maken. De Head of Customer Retention rapporteert zelf direct aan de CCO en werkt in de dagelijkse praktijk zeer nauw samen met onder meer Marketing, Formule, Merchandising en E-commerce.

Ijsvogel Retail is om heel veel redenen een mooi bedrijf om in te stappen. De oprechte passie van de mensen voor hun werk is daar zeker een van. Het is een relatief kleine, maar zeer gedreven organisatie, waar het ambitieniveau hoog ligt. Deze rol biedt de mogelijkheid om het verschil te maken, en daar alle vrijheid en verantwoordelijkheid voor te krijgen. Een geweldige kans voor een professional met ruime ervaring in retail en multichannel-performancemarketing die al eerder een omnichannel-groeistrategie heeft geïmplementeerd. Inspirerende leiderschapsvaardigheden, een analytisch brein, een ondernemende mindset en een flinke dosis executiekracht zijn must haves om in deze rol succesvol te zijn en Ijsvogel Retail overtuigend naar de volgende fase te gidsen. ■

Interesse?

Ijsvogel Retail werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Marc Mohr via marc.mohr@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



“We hebben alle data in huis en beschikken over een geavanceerd datawarehouse. De Head of Customer Retention zet de belangrijke volgende stap: alle inzichten vertalen naar optimale customer en lifecycle journeys, deze online en offline journeys uitstippelen en stevig verankeren in de organisatie.”

Ard Malenstein, CEO