



FUNCTIEPROFIEL

# Digital CRM Lead

## Kandidaatprofiel

- Vanaf 3 jaar ervaring
- In digital marketing en/of CRM
- Bedreven in het lezen en analyseren van data
- Projectmanager
- Goede beheersing van de Engelse taal

📍 Utrecht 📁 Vanaf 3 jaar werkervaring



**McDonald's is wereldwijd een van de meest succesvolle restaurantketens. Om zo succesvol te blijven, moet het bedrijf continu blijven vernieuwen. Dat doet het volop, ook op digitaal vlak. De Digital CRM Lead vertaalt inzichten over het gedrag en behoeften van de digitale gasten naar initiatieven die de app en andere CRM-programma's naar een hoger niveau tillen.**





## McDonald's

**Vraag in Baku, Quito, Tokyo, Casablanca, Praag of Sydney naar de dichtstbijzijnde McDonald's en je wordt moeiteloos de weg gewezen. Met meer dan 39 duizend vestigingen in honderd landen is de grootste restaurantketen ter wereld letterlijk overal. Ook in Nederland, waar 264 restaurants met de iconische, grote gele M te vinden zijn.**

Op het Nederlandse hoofdkantoor in Utrecht werken zo'n honderd professionals in onder meer Marketing, Customer Insights, Digital en Bouw. Samen zorgen zij ervoor dat de restaurantmedewerkers zich volledig kunnen concentreren op de core business van McDonald's: gasten blij maken met kwaliteit, service, vernieuwing en beleving.

De afgelopen jaren maakte McDonald's een digitale transformatie door. In de digitale groeistrategie speelt de McDonald's-app een centrale rol. Wat begon als een ondersteunend instrument, groeide uit tot een sterk, op zichzelf staand platform met maandelijks meer dan een miljoen actieve gebruikers. Daarmee is de app een van de belangrijkste drijvers voor groei.



## Digital CRM Lead

De Digital CRM Lead focust zich op het uitbouwen en versterken van de relatie met de digitale gasten van McDonald's. In het Digital Marketingteam waar zij/hij onderdeel van is, geldt de Digital CRM Lead als de absolute expert op het gebied van digitaal gastgedrag en gastbehoeften. Op basis van de inzichten die dat oplevert, weet de Digital CRM Lead precies wat er moet gebeuren om de relatie met de digitale gasten en de digitale strategie van het bedrijf te versterken en tot leven te brengen.

De Digital CRM Lead hoeft zelf niet diep in de data te duiken; daar heeft McDonald's een externe partij voor. De Digital CRM Lead schakelt direct met dit bureau, brieft hen duidelijk en challengeert hen daar waar nodig. Door constructief en kritisch te zijn, tilt de Digital CRM Lead de samenwerking naar een hoger niveau. Met als resultaat: betere conclusies, betere aanbevelingen, betere plannen en betere performance.

### Projectmanagement

In de praktijk is de Digital CRM Lead voornamelijk bezig met de app. De ambities zijn flink: de app elk jaar met drie procent laten groeien en de komende jaren honderdduizenden nieuwe gebruikers aantrekken. Een groot deel van die groei komt uit de personal deals- en loyaltyprogramma's van McDonald's. In die programma's heeft de Digital CRM Lead een leidende rol, net als bij alle andere data-onderlegde projecten. Zij/hij werkt voortdurend aan het optimaliseren van de digitale CRM-programma's en levert de strategische inzichten en



aanbevelingen om deze programma's beter te personaliseren en nog effectiever te maken. Zij/hij maakt datagedreven plannen voor zowel de korte als de lange termijn, en kan deze goed over de Bühne krijgen. Dat komt grotendeels door het vermogen van de Digital CRM Lead om complexe materie simpel en behapbaar te houden. Niet alleen binnen het team, maar in de hele organisatie is de Digital CRM Lead het go-to aanspreekpunt voor alle CRM-gerelateerde onderwerpen.

Het Digital Marketingteam telt naast de Digital CRM Lead een Brand Manager en een Digital Marketing Specialist. Aan het roer staat Malou Buné, Marketing Manager Digital. Daarnaast werkt de Digital CRM Lead nauw samen met het Business Insights-team, het Campaigns & Mediateam en verschillende externe bureaus. Door de multidisciplinaire manier van werken binnen McDonald's, heeft de Digital CRM Lead ook regelmatig contact met andere afdelingen en franchisenemers.

Een diehard data-cruncher hoeft de Digital CRM Lead niet te zijn, datagedreven wel. Zij/hij kan data lezen, er conclusies uit trekken en op basis daarvan succesvolle plannen ontwikkelen. Ervaring of affiniteit met digital marketing is eveneens een must. In de rol gebruikt de Digital CRM Lead haar/zijn kennis en ervaring vooral om het externe bureau aan te sporen om de meest waardevolle conclusies en suggesties te leveren. Tot slot kunnen uitstekende communicatieve skills en een hands-on manier van werken niet ontbreken. ■



**Interesse?** McDonald's werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds. Neem contact op met Ole Cohen via [ole.cohen@topofminds.com](mailto:ole.cohen@topofminds.com) om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



**“Als Digital CRM Lead heb je de kans om de digitale journey van een van de grootste merken ter wereld verder te brengen. Maar hoe groot we ook zijn, met alle vrijheid en ruimte die we krijgen voelt het soms meer als een start-up.”**

**Malou Buné, Marketing Manager Digital**