

Vacature bij Rotterdam Ahoy

Director of Operations



TOP OF MINDS
Executive Search



Kandidaatprofiel

- Vanaf 15 jaar ervaring
- In operations in een commerciële omgeving
- Binnen servicegerichte organisaties waar klantbeleving centraal staat
- In de evenementen-, entertainment-, reis- of hospitalitysector
- Ervaring met het aansturen van grote teams
- Ondernemend en energiek
- Hands-on

 **Rotterdam**

North Sea Jazz, Bløf, Wielerzesdaagse, Cirque du Soleil of toch een woonbeurs of zakelijk congres? In het Rotterdamse Ahoy kan het allemaal. De nuchtere en ondernemende Director of Operations leidt de commerciële samenwerkingen met klanten en de operationele processen om alle evenementen tot een groot succes te maken.

Over Rotterdam Ahoy

Al sinds 1971 biedt Rotterdam Ahoy (letterlijk) een podium aan de grootste artiesten, topsporters en andere beroemdheden. Dat heeft echter geen invloed op de nuchterheid van het ras-Rotterdamse bedrijf. Het team van de congres- en evenementenlocatie, bestaande uit o.a. vaste evenementenexperts, facilitair medewerkers, projectmanagers en een grote flexibele schil van oproepkrachten, kenmerkt zich door hard werken aan de missie waar iedereen trots op is: de bezoekerservaring en -beleving naar het hoogste niveau tillen.

Rotterdam Ahoy richt zich op twee doelgroepen: enerzijds de bezoekers – de consumenten – en anderzijds de klanten of partners die de locatie inhuren voor hun evenement. Het bedrijf streeft er altijd naar de verwachtingen van zowel bezoekers als klanten te overtreffen. Zo ontstaan stevige samenwerkingen en creëert het bedrijf ambassadeurs voor het merk, om groei op lange termijn te garanderen.

De afgelopen jaren is er veel gebeurd bij het evenementencomplex. De pandemie legde uiteraard druk op de gehele evenementensector, waardoor ook Rotterdam Ahoy zich gedwongen zag te krimpen. Sindsdien is het bedrijf juist weer hard gegroeid, onder andere door het openen van een congrescentrum en RTM Stage. De omzet steeg met meer dan vijftig procent en het team verdriedubbelde tot driehonderd mensen. Inmiddels verwelkomt Rotterdam Ahoy jaarlijks maar liefst 2,3 miljoen bezoekers. Dat kan alleen als alle projecten en processen tot in de puntjes geregeld zijn en uitstekend worden uitgevoerd. Dit wordt de verantwoordelijkheid voor de nieuwe Director of Operations.





Director of Operations

De Director of Operations neemt naast de CEO, de CFO en de General Managers voor Entertainment & Sport en Exhibitions & Events plaats in het Management Team van Rotterdam Ahoy, en is verantwoordelijk voor de afdelingen Projectmanagement, Facility Management, Catering Services en Personeelsplanning. Elk van de genoemde afdelingen wordt geleid door sterke managers met veel ervaring en vakkennis. Zij hebben grote stappen gezet op het gebied van professionalisering, gegeven de snelle groei die Rotterdam Ahoy recent doormaakte. Via deze vier direct reports stuurt de Director of Operations een organisatie van ongeveer honderdvijftig mensen aan en stimuleert verdere professionalisering, groei en innovatie.

Uiteraard heeft de rol een grote operationele component. De Director of Operations is namelijk verantwoordelijk voor alle zaken rondom beveiliging, schoonmaak, front office, equipment, magazijn, mobiliteit en regulier onderhoud – plus het aansturen van alle eigen oproepkrachten en de zeven horeca-uitzendbureaus waarmee het bedrijf werkt. In de aansturing van de Director of Operations staan kwaliteit en klanttevredenheid centraal.

Tegelijkertijd richt zij/hij zich ook op efficiëntie in processen en het optimaliseren van de kostenstructuur. Want hoewel Ahoy financieel zeer gezond is, komen er nieuwe uitdagingen aan op het gebied van marges en resultaten. Door inflatie zijn de kosten flink gestegen terwijl de ruimte in de markt om prijzen te verhogen knapper begint te worden. De Director of Operations kijkt daarom naar slimme manieren om kostenstijgingen te beperken, bijvoorbeeld door te investeren in digitalisering en automatisering.

Via de afdeling Projectmanagement is de Director of Operations ook eindverantwoordelijk voor alle klantprojecten, wat de rol een stevige commerciële component geeft. Samen met haar/zijn team zorgt de Director of Operations dat de belofte naar klanten en partners waargemaakt wordt, met aandacht voor up- en cross-selling en het opbouwen van strategische relaties en langdurige samenwerkingen.

Commercieel

De Director of Operations is, via de afdeling Projectmanagement, ook eindverantwoordelijk voor alle klantprojecten – wat de rol een stevige commerciële component geeft. Met haar/zijn team maakt de Director of Operations de belofte naar klanten (organisatoren) en partners waar, schept stimuleert zij/hij up- en cross-selling en bouwt zij/hij strategische relaties en langdurige samenwerkingen. De verantwoordelijkheid voor de afdeling Catering Services betekent eveneens een sterke commerciële rol: een belangrijk deel van de inkomsten komt hieruit voort.

“De cultuur bij Ahoy is typisch Rotterdams: we steken graag de handen uit de mouwen om iets voor elkaar te krijgen. Daarbij gaan we niet individualistisch te werk, maar juist samen als team. De Director of Operations toont zich een rolmodel dat deze cultuur blijft waarborgen. Zij/hij ondersteunt de teams in het verder ontwikkelen van eigenaarschap, door ze uit te dagen de vraag te stellen hoe de acties van een individu of team het werk van collega’s in andere teams beïnvloeden.”

Jolanda Jansen,
CEO





Sparringspartners

Het MT buigt zich gezamenlijk over belangrijke organisatiebrede thema's, zoals veranderingen in bezoekersgedrag, maatschappelijke impact en duurzaamheid. De leden van het MT ondersteunen elkaar door elkaar inhoudelijk uit te dagen, scherp te houden en samen te sparren over grote uitdagingen: een proces waar de Director of Operations graag aan bijdraagt en energie van krijgt.

De ideale kandidaat voor deze functie is gewend de klantervaring en bezoekersbeleving centraal te stellen, binnen een servicegerichte omgeving zoals horeca, toerisme of entertainment. Ervaring met het aansturen van grote teams en het managen van verschillende hiërarchische lagen en inhoudelijke functiegebieden is essentieel. Zij/hij deelt de nuchterheid en daadkracht die Rotterdam Ahoy kenmerken en brengt een stevige ondernemersmentaliteit met zich mee. In deze rol krijgt de Director of Operations de kans een dynamische en iconische organisatie in het culturele landschap van Nederland de komende jaren nóg succesvoller te maken.



Interesse?

Ahoy werkt voor de invulling van deze vacature met Top of Minds.

Neem contact op met Caithlyn Tschì via caithlyn.tschì@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



TOP OF MINDS
Executive Search