

Vacature bij Vertrouwelijk Bedrijf

Customer Support Manager

CLIENT
CONFIDENTIAL



TOP OF MINDS
Executive Search



Kandidaatprofiel

- Vanaf 8 jaar ervaring
- In customer support
- En teamleiderschap
- Binnen organisaties waar schaalbaarheid en digitalisering een rol spelen
- Inspirerend en motiverend leider
- Strategische visie op processen en systemen

 **Noord-Nederland**

Dit bedrijf zet zich in voor de gezondheid en vitaliteit van werkend Nederland. Als onderdeel van een internationaal opererende groep biedt de organisatie betaalbare oplossingen op het gebied van fitness en welzijn, voor werknemers en hun werkgevers. De Customer Support Manager transformeert de customer supportorganisatie tot een schaalbare afdeling die perfect inspeelt op klantvragen en groei uitstekend kan opvangen.

Over het bedrijf

Deze snelgroeiende fintech wil vitaliteit op de werkvloer bevorderen. Werknemers en werkgevers krijgen toegang tot betaalbare oplossingen op het gebied van welzijn en fitness. Binnen de groep zijn enkele functies centraal georganiseerd, maar Customer Support is ondergebracht bij de landelijke commerciële organisatie. De Customer Support Manager leidt een middelgroot team in de transformatie naar een schaalbare, sterk gedigitaliseerde customer supportorganisatie.





Customer Support Manager

Het team waar de Customer Support Manager leiding aan geeft, telt ongeveer twintig professionals, waaronder een teamlead, een trainings- en coachingspecialist en diverse customer supportmedewerkers. De belangrijkste opdracht is het herinrichten van processen en het implementeren van de juiste systemen en tools. Zo ontstaat een schaalbare en flexibele organisatie die verdere groei moeiteloos kan opvangen. Tegelijkertijd ligt de focus van de Customer Support Manager op het waarborgen van uitstekende service en het stimuleren van betrokkenheid binnen het team.

Onlangs zijn enkele systemen geselecteerd en gedeeltelijk geïmplementeerd, waaronder een CRM-systeem en een telefonieoplossing. De volgende stap is het succesvol afronden van deze implementaties en het integreren van de juiste technologieën. Daarbij speelt het effectief begeleiden van het team in deze transformatie een centrale rol. De Customer Support Manager verdiept zich in de customer journey en werkt samen met product- en marketingteams om de digitale touchpoints te verfijnen en te optimaliseren. Het uiteindelijke doel: processen effectief automatiseren en het aantal individuele klantgesprekken verminderen.

Op dit moment houdt het team zich voornamelijk bezig met inbound-vragen van werkgevers en werknemers. In de nabije toekomst zullen teamleden zich ook meer gaan bezighouden met commerciële outboundcommunicatie. De Customer Support Manager stippelt deze transformaties uit en leidt ze in goede banen. Zij/hij geeft op motiverende en inspirerende wijze leiding en is een rolmodel op het gebied van technische kennis en operationele effectiviteit.

Cultuur van continue verbetering

Goed inzicht in processen bij commerciële customer supportorganisaties – en de strategische functie die deze processen hebben in het ondersteunen van de business – is van groot belang. De Customer Support Manager gebruikt deze kennis om processen te ontwikkelen en te implementeren die perfect aansluiten bij de organisatie, de klanten en het karakter van de supportvragen. Daartoe zoekt de Customer Support Manager proactief de verbinding met andere teams om een goed beeld te krijgen van gewenste verbeteringen, te weten welke feedback klanten geven en welke processen efficiënter kunnen en moeten.

Naast het strategische werk is de Customer Support Manager ook verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie en het professioneel, tijdig en effectief opvolgen van supportvragen. Indien nodig escaleren medewerkers problemen naar de Customer Support Manager, die hen ondersteunt en coacht in het oplossen ervan.

De Customer Support Manager is bekend met de oplossingsmogelijkheden die AI biedt en volgt relevante ontwikkelingen op dit gebied op de voet. Zij/hij kan beschikbare data goed interpreteren en toepassen, en stuurt op het verzamelen van nieuwe data. Dit alles draagt deze professional actief uit naar het team, waardoor een cultuur van continue verbetering en positieve samenwerking ontstaat. Een gestructureerde manier van werken en oog hebben voor zowel het grote geheel als de details zijn daarbij onmisbaar.

“De Customer Support Manager creëert een organisatie die een groeiend aantal supportvragen aankan zonder extra fte’s aan te hoeven nemen, door slimme inzet van chat-AI, een kennisdatabase en andere systemen.”





De juiste kandidaat voor deze functie is een uitstekende people manager met buitengewoon sterke communicatievaardigheden. Voor een gedreven en sterke leider biedt deze functie de kans om de customer supportafdeling van een toonaangevend bedrijf schaalbaar en toekomstbestendig te maken.



Interesse?

Neem contact op met Linde Valk via linde.valk@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt in deze vacature.



TOP OF MINDS
Executive Search