

Vacature bij Postcode Lottery Group

CRM Lead



TOP OF MINDS
Executive Search



Kandidaatprofiel

- Vanaf 10 jaar ervaring
- In een digital-native omgeving
- Diepgaande kennis van CRM en marketing automation
- Strategisch en conceptueel sterk
- Voelt zich thuis in een dynamische omgeving

 **Amsterdam**

Eén op de drie Nederlandse huishoudens speelt mee met de Postcode Loterij of de VriendenLoterij. Dat betekent: prijzen winnen met de hele straat en tegelijkertijd bijdragen aan een rechtvaardige, gezonde en groene wereld. Door marketing- en bedrijfsstrategieën te vertalen naar slimme geautomatiseerde klantinteracties zorgt de CRM Lead voor hogere conversie, meer betrokkenheid en een optimale customer experience.



Over Postcode Lottery Group

Postcode Lottery Group is de organisatie achter de Postcode Loterij en de VriendenLoterij. Vandaag de dag is de groep actief in meerdere landen: Nederland, Zweden, Duitsland, Groot-Brittannië en Noorwegen. In 2024 werd een recordbedrag van 969 miljoen euro wereldwijd geschonken aan maatschappelijke en culturele organisaties. Sinds de oprichting heeft de groep in totaal 15 miljard euro bijgedragen aan een breed scala aan goede doelen. De social enterprise wil zoveel mogelijk deelnemers aantrekken en behouden, zodat zij plezier beleven aan hun deelname en de prijzen die zij eventueel winnen, en tegelijkertijd middelen voor de goede doelen partner werven.

De verschillende landenorganisaties delen dezelfde ambitie: groeien in deelnemersaantallen en duurzame lotverkoop om zo meer geld op te halen voor goede doelen partners die nu meer dan ooit steun nodig hebben. Om dit te versnellen is een strategie opgesteld waarin de internationale kracht op het gebied van technologie, productontwikkeling en data-analyse optimaal wordt benut. Door samenwerking over landsgrenzen heen te versterken, vergroot de Postcode Lottery Group haar wendbaarheid, effectiviteit en impact, en positioneert de organisatie zich voor duurzame groei en meetbare resultaten.





Deelnemerservaring en CRM

Een lot kopen is een digitale ervaring, maar om verkeer naar de websites te genereren wordt een breed scala aan online en offline marketingkanalen ingezet. Deelnemersservice en persoonlijke benadering, zowel telefonisch als digitaal, zijn hierbij van groot belang. Het optimaliseren van de customer journey staat centraal, waarbij cruciale interacties de perceptie, het vertrouwen en de loyaliteit richting de loterijen versterken. Deze momenten vallen in vier categorieën: leadmanagement, sales en leadconversie, deelnemersretentie, -loyalty & -service, en uitslagen & prijzen. Het verder professionaliseren van de CRM-aanpak, nationaal en internationaal, vormt hierin een belangrijk speerpunt. Het Nederlandse team neemt hierin het voortouw, met de CRM Lead als een van de drijvende krachten, die in de dagelijkse praktijk veel samenwerkt met de Group teams en externe internationale partners in internationaal verband.



CRM Lead

De combinatie van een datarijke organisatie en een sterke focus op het versnellen van nieuwe digitale productlanceringen en optimalisatie van bestaande systemen biedt de CRM Lead de mogelijkheid om tastbare impact te maken. In deze rol wordt leiding gegeven aan een cross-functioneel team, waarbij de CRM Lead data-driven insights benut en marketing automation programma's doorontwikkelt om platform excellence en de best mogelijke deelnemerervaring te realiseren. Een doordachte en toekomstgerichte CRM-strategie is daarbij onmisbaar. Met een heldere langetermijnvisie, resultaatgedreven werkwijze en gerichte focus op uitvoering vertaalt deze bouwer pur sang strategie naar tastbare impact.

De verantwoordelijkheid van de CRM Lead omvat zowel strategische als praktische elementen: het opstellen van de roadmap voor marketing automation en het vertalen van marketing- en businessstrategieën naar effectieve klantinteracties, zoals Next Best Actions, gepersonaliseerde campagnes en lead nurturing flows. KPI's zoals conversie, ROI, uplift, segmentgedrag en databereik vormen het uitgangspunt. Tegelijkertijd ligt de focus van de CRM Lead nadrukkelijk op klantbeleving, relevantie en het juiste moment: weten welke boodschap via welk kanaal het meest effectief is om leads en conversie te versterken. Met diepgaande kennis en een inspirerende manier van leidinggeven stuurt deze persoon het bredere multidisciplinaire team van CRM-marketeers, dataspecialisten en contentprofessionals aan. Zij/hij rapporteert aan de Head of Marketing, Geert Friebe, en maakt deel uit van het marketingteam, dat de kern van de commerciële organisatie vormt. Intensieve samenwerking met de leiders van de data- en techteams is essentieel om nieuwe platformfeatures en -services te ontwikkelen en te lanceren.

“In deze rol neem je de lead binnen een organisatie in transitie, breng je de CRM-expertise die nodig is om de volgende stap te zetten en geef je op inspirerende wijze sturing aan een team dat zich samen met jou ontwikkelt. Een unieke kans om te bouwen en impact te maken.”

Geert Friebe,
Head of Marketing & Partnerships

In deze rol draait het niet alleen om kennis van CRM en datagedreven marketing, maar ook om ondernemerschap: de ideale kandidaat identificeert kansen, initieert verbeteringen en vertaalt inzichten naar concrete acties. In een organisatie die volop in beweging is, beweegt de rol van de CRM Lead mee, waardoor dit het perfecte moment is voor een professional die energie haalt uit dynamiek, groei en het bouwen van een toonaangevend CRM-team.

Deze functie past bij een natuurlijke leider die ervan houdt om een team te ontwikkelen en tegelijkertijd de strategie moeiteloos naar uitvoering te brengen. Het is een unieke kans om een bestaande basis naar het hoogste niveau te tillen en de commerciële en maatschappelijke impact van een leidende organisatie structureel te vergroten.



a.u.b. invullen met blokletters

JA, IK HELP MEE
en koop:

☐ 1 lot (10 gulden)
☐ 2 loten (20 gulden)
☐ 3 loten (30 gulden)
..... loten (.....gulden)

Ik doe iedere maand mee. U kunt het bedrag voor de loten maandelijks van onderstaande rekening afschrijven.

Ik doe alleen deze keer mee. U kunt eenmalig het bedrag voor de loten van onderstaande rekening afschrijven.

POSTBANK

BANK

Dhr./Mevr. _____ datum: _____
Naam: _____ handtekening: _____
Adres: _____
Postcode: _____ 891210
Woonplaats: _____

Kinder Kerst Loop
89

NATIONALE POSTCODE LOTERIJ

Hoofdprijzen van 25.000, 50.000 en 100.000.
Verder honderden postcodeprijzen. Voor prijzen boven 1000 gulden houden wij 25% kansspelbelasting in.
Hoe meer deelnemers in uw postcode, hoe groter de kans op een prijs voor iedereen!

De hele straat kan winnen!

van VluchtelingenWerk

Interesse?

Postcode Lottery Group 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.



TOP OF MINDS
Executive Search