

Vacature bij Verisure

Customer Loyalty Manager



TOP OF MINDS
Executive Search



Kandidaatprofiel

- Vanaf 8 jaar ervaring
- Waarvan minimaal vijf jaar in een leidinggevende rol in customer retention, loyalty of telesales
- Ervaring met abonnementsmodellen
- Commerciële mindset met sterke onderhandelingsvaardigheden
- Uitstekende people manager
- Ervaring met CRM-tools en performance dashboards
- Analytisch en datagedreven

 **Amsterdam**

Verisure is Europees koploper in bewaakte alarmsystemen en laat onafgebroken dubbele groeicijfers zien. Sterke klantrelaties vergroten de tevredenheid en versterken de langetermijnresultaten van het bedrijf. De mate waarin klanten trouw blijven, hangt niet alleen af van retentie zelf, maar vooral van de kwaliteit ervan. De Customer Loyalty Manager zorgt voor sterkere klantloyaliteit en duurzame relaties.

Over Verisure

Wie dag en nacht geruststelling zoekt, kiest voor een slim, 24/7 gemonitord alarmsysteem van Verisure. Bijna vijf miljoen klanten in zeventien landen, voornamelijk in Europa en Zuid-Amerika, kunnen rekenen op bescherming tegen inbraak, brand of waterschade. Wat Verisure onderscheidt, is dat de systemen niet alleen waarschuwen bij dreigend gevaar, maar ook actief ingrijpen om de veiligheid te waarborgen.

De afgelopen vijf jaar kende Verisure in Nederland een indrukwekkende groei, met een duidelijke focus op de particuliere markt. Het merendeel van de klanten bestaat uit huishoudens, het overige deel uit kleinere bedrijven zoals horecazaken en winkels. Het succes is vooral te danken aan een sterke sales- en marketingorganisatie die de basis legt voor voortdurende uitbreiding.

Hoewel Verisure wereldwijd een gevestigde corporate is, voelt de Nederlandse organisatie met zo'n zevenhonderd medewerkers als een scale-up: dynamisch, ondernemend en volop in ontwikkeling. Beslissingen worden snel genomen, lijnen zijn kort en nieuwe ideeën kunnen direct in pilots worden getest. Met een sterk product, een bewezen businessmodel en een schaalbare operatie is de organisatie klaar om de potentie van de Nederlandse markt volledig te benutten en haar positie verder uit te bouwen.





Customer Loyalty Manager

Bij Verisure heeft ongeveer tachtig procent van de bijna dertigduizend medewerkers dagelijks contact met klanten. Naast de constante monitoring is de klantenservice een doorslaggevende reden voor het succes van Verisure. Toch komt het voor dat klanten hun abonnement willen beëindigen. Het Customer Loyalty team weet het merendeel van deze klanten te behouden, en de nieuwe Customer Loyalty Manager breidt deze groep verder uit.

Het Customer Loyalty team telt bijna vijfendertig medewerkers en is verdeeld over een retention-, move- en winback-team, elk geleid door een teamlead of supervisor. Samen onderzoeken zij waarom klanten opzeggen, welke knelpunten zich voordoen in de last-mile interactions en wat Verisure kan doen om structurele oorzaken van churn aan te pakken en de relaties met klanten te verdiepen. Door inzichten uit klantcontacten te vertalen naar commercieel gedreven verbeteringen en meetbare KPI's, zorgt de Customer Loyalty Manager ervoor dat het grootste gedeelte van de Nederlandse klanten die willen opzeggen behouden blijft of wordt teruggewonnen. Om verbeteringen door te voeren werkt zij/hij nauw samen met interne afdelingen zoals operations, marketing en sales, evenals met externe partijen.

De rol staat dicht bij de dagelijkse operatie. Op basis van dashboards monitort de Manager de resultaten en stuurt samen met de teamleaders en supervisors op hogere behoudcijfers. Hoewel de praktische uitvoering bij het team ligt, werkt de Customer Loyalty Manager hands-on mee in de operatie. Ook is zij/hij verantwoordelijk voor optimale bemanning van het team. In nauwe samenwerking met HR stuurt zij/hij de werving en selectie aan, zodat de juiste mensen op het juiste moment instromen en de bezetting altijd op peil blijft – indien nodig door flexmedewerkers van een externe partij in te zetten.

Coachende, motiverende leider

Teamontwikkeling is een andere key performance indicator. Door medewerkers te coachen en te ontwikkelen, versterkt de Customer Loyalty Manager de performance van het jonge, ambitieuze team en helpt het verloop terug te dringen. Met inzicht in groepsdynamiek weet zij/hij deze doelgroep te laten groeien, wat direct resulteert in een hogere salesperformance en een sterkere commerciële drive.

“ Als Customer Loyalty Manager kun je het verschil maken voor onze klanten en ons team. Je leidt het Nederlandse klantloyaliteitsteam, bepaalt samen met ons de aanpak om klantbehoud te maximaliseren en opzeggingen te voorkomen. Met jouw analytisch inzicht, leiderschap en oog voor de klant leg je de kernoorzaken van churn bloot en voer je effectieve verbeterplannen door.”

▪ **Manuel Alarcon Garcia, Operations Director**

De Customer Loyalty Manager combineert klantgerichtheid met een sterke commerciële focus. Met ervaring in contact- of callcenteromgevingen weet zij/hij precies hoe technologie en mensen samen het verschil maken. Kennis van automatische dialers en PBX-platforms – zoals Genesys of Altitude – draagt bij aan het verder verbeteren van performance en efficiëntie. Dankzij inzicht in grote klantdatabases en een datagedreven aanpak kan zij/hij trends vroegtijdig herkennen en processen continu verfijnen. Zo levert deze business-savvy leider binnen een belangrijke bijdrage aan het succes en de groei van een van Europa's snelstgroeiende beveiligingsbedrijven.





Interesse?

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

Neem contact op met Marlies Hoogvliet via marlies.hoogvliet@topofminds.com om te laten weten dat je interesse hebt.



TOP OF MINDS
Executive Search