

CLIENT SUCCES REPRESENTATIVE



PLAATS: Utrecht

Branche: SaaS | Online media | Recruitment

JOUW PROFIEL

- Je hebt HBO (werk en denk-) niveau
- Je bent minimaal 32 (of meer) uur per week beschikbaar
- Je hebt enkele jaren werkervaring in een functie waar klantcontact centraal staat, zoals Client/Customer Service Specialist, in een business-to-business setting
- Je bent zeer service gericht en kan niet wachten om onze gebruikers, freelancers en opdrachtgevers, proactief op weg te helpen
- Je bent oplossingsgericht en empathisch. Je kan je verplaatsen in onze klanten en begrijpt wat er nodig is om hun ervaring met Freelance.nl nog beter te maken.
- Je bent nieuwsgierig en leergierig: om klanten en freelancers te helpen leer je continu bij over gevraagde expertises en gebruikte vaktermen in alle kennisgebieden
- Je neemt graag het initiatief en bent een echte teamspeler
- Je spreekt en schrijft vloeiend Nederlands

Client Success Representative



Freelance.nl is hét platform waar freelancers en organisaties elkaar vinden. Bij Freelance.nl staan onze klanten op nummer 1. Of het nu de freelancer is die op zoek is naar zijn volgende opdracht of de opdrachtgever die naarstig op zoek is naar een expert die hem uit de brand helpt.

Het aantal gebruikers op ons platform groeit hard, net als ons team. Om onze klanten in 2021 nog beter van dienst te kunnen zijn, zijn wij onder andere op zoek naar een Client Succes Representatieve.

Wil jij met jouw enthousiasme en betrokkenheid een belangrijke rol in spelen in het succes van onze klanten? Dan is deze rol geknipt voor jou! Op ons kantoor in Utrecht zijn we op zoek naar een “wereldkampioen blij maken.”

Jij gaat onze zakelijke gebruikers helpen het maximale uit ons platform te halen. Dit doe je door ze met raad en daad bij te staan. Denk daarbij bijvoorbeeld aan:

- Het onboarden van nieuwe klanten; jij zorgt voor een warm welkom en maakt nieuwe gebruikers wegwijs op ons platform
- Je communiceert dagelijks met bestaande gebruikers, zowel telefonisch, via e-mail als via de live chat
- Je adviseert opdrachtgevers proactief bij het omschrijven van hun opdracht en het opmaken van hun bedrijfsprofiel, zodat ze snel in contact komen met de beste freelancers
- Je geeft uitleg bij onze functionaliteiten en informeert over de mogelijkheden om nog meer uit Freelance.nl te halen

Een ander belangrijk aspect van jouw rol is ervoor te zorgen dat de feedback van klanten goed wordt verwerkt, zodat andere teams ook weten wat er beter kan én moet om onze klanten nog blijer te maken.

Je werkt samen aan leuke projecten om de klantervaring te verbeteren en denkt mee over manieren om onze dienstverlening verder te optimaliseren.



Wie ben jij

- Je hebt enkele jaren werkervaring in een functie waar klantcontact centraal staat, zoals Customer Service Specialist, in een business-to-business setting
- Je bent zeer service gericht en kan niet wachten om onze gebruikers, freelancers en opdrachtgevers, proactief op weg te helpen
- Je hebt HBO (werk en denk-) niveau
- Je bent minimaal 32 (of meer) uur per week beschikbaar
- Je spreekt en schrijft vloeiend Nederlands
- Je bent oplossingsgericht en empathisch. Je kan je verplaatsen in onze klanten en begrijpt wat er nodig is om hun ervaring met Freelance.nl nog beter te maken.
- Je bent nieuwsgierig en leergierig: om klanten en freelancers te helpen leer je continu bij over gevraagde expertises en gebruikte vaktermen in alle kennisgebieden
- Je neemt graag het initiatief en bent een echte teamspeler

Wat bieden we jou

- Een goed salaris en goede secundaire arbeidsvoorwaarden
- Output gedreven cultuur, oog voor een goede work-life balance; flexibele werktijden (bijv. later beginnen en/of eerder naar huis) en parttime werken mogelijk
- Elke dag een verzorgde verse lunch op een mooi kantoor in Utrecht (zodra de richtlijnen dit weer toestaan)
- Een werkomgeving die je uitdaagt en volop mogelijkheden biedt, inclusief opleidingsmogelijkheden en verbetering van je persoonlijke vaardigheden
- Een cultuur waar successen worden gevierd en er op regelmatige basis leuke teamuitjes plaatsvinden
- Goed bereikbaar kantoor te Utrecht, vlak bij het Europaplein. Onze vestiging is prima te bereiken met het openbaar vervoer: ±10 bussen per uur brengen je in 5-10 minuten naar Utrecht CS. Met de auto hoef je niet diep de stad in. We zijn gevestigd op een steenworp van de A12 afslag 17 (Kanaleneiland/Jaarbeurs)

Organisatie

Freelance.nl is hét platform waar freelancers en opdrachtgevers elkaar vinden. Met ruim 300.000 gebruikers is Freelance.nl het meest gebruikte freelance platform in Nederland en daarmee dé nummer 1 matching site van Nederland voor freelancers en opdrachtgevers.

Maar de ambitie reikt verder met meerdere openstaande vacatures maken wij in 2021 met zowel ons platform als de organisatie een flinke groei door. Dit betekent dat je terecht komt in een leuke en uitdagende werkomgeving waarin veel ruimte is voor eigen initiatief.



YVY | advice search match

Bij YVY | advice search match gaat het om jou. YVY is jouw carrière coach. Jij bent uniek. Jij bent niet in een hokje te plaatsen. Je wilt een serieuze sparring partner voor jouw carrière. Je bent ambitieus, hoog opgeleid en bezit een gezonde dosis zelfreflectie. Je vindt het belangrijk dat het bedrijf waar jij voor werkt jouw visie en opvattingen deelt.

Meer informatie

Yvette van der Vliet 06 551 84 064 yvette@yvy.nl