

Client Success Manager



In een wereld, waar de loyaliteit van de klanten steeds vluchtiger is, worstelen organisaties steeds meer om de gunst van de klant. Waar moet je zijn om met je klant in contact te komen? Hoe zorg je voor tevreden klanten en promotors? Newcom biedt organisaties inzicht in klantgedrag met toegepast onderzoek en klantanalyses.

Denk daarbij aan klanttevredenheidsonderzoek, positioneringsonderzoeken, panel-onderzoeken concept-testing, social media onderzoek, loyalty benchmarks et cetera. Dit doet zij voor organisaties die actief zijn in media, mobiliteit, onderwijs, zorg en overheid.

Als Client Success Manager ben je verantwoordelijk voor het uitbouwen en onderhouden van de klantrelaties in bovenstaande segmenten. Je primaire focus is niet keiharde sales maar het optimaliseren van de customer satisfaction. Je verdiept je in de daadwerkelijke behoefte van de klant. Je weet de vraag achter de vraag te herleiden en maakt het concreet. Je identificeert nieuwe mogelijkheden, denkt in kansen, analyseert en reageert snel.

Je bent voor de klant de trusted advisor die het project op de rails houdt. De liaison tussen de opdrachtgever en de onderzoekers. Je behoudt het overzicht, bent het aanspreekpunt en coördinator. Je bent nieuwsgierig en volgt de ontwikkelingen op het gebied van marketing en markt/klantonderzoek op de voet. Je beschikt over goede presentatievaardigheden en ook het pitchen gaat je goed af.



Jouw profiel

- 5-12 jaar werkervaring, waarvan tenminste 3 jaar gerelateerd aan (markt)onderzoek of consultancy
- Aantoonbare succesvolle commerciële ervaring; het binnenhalen van nieuwe klanten, het uitbouwen van bestaande klanten, bestaande producten in nieuwe markten of nieuwe producten in bestaande markten succesvol lanceren
- Uitstekende presentatievaardigheden, weet pakkend te schrijven en te presenteren
- Je bent niet in een vakje te vangen; naast dat je commercieel bent, schuilt er in jou ook een onderzoeker. Je gaat de inhoud niet uit de weg en bent goed op de hoogte. Hierdoor kan je de klant op tactisch en strategisch niveau bijstaan.
- Je weet wat er speelt bij grote bedrijven rondom de “battle for the customers” en kan daar over sparren zowel op C-level als afdelingsniveau. Je communiceert gemakkelijk met de verschillende stakeholders. Je bent bedreven in het vertalen van bovenstaande problematiek in concreet onderzoek
- Je neemt op een natuurlijke wijze de lead en treedt indien gewenst op als programma manager om zo de businesszijde te bewaken en de voortgang te borgen
- Je bent zeer servicegericht en streeft een hoge mate van klanttevredenheid na. Bij incidenten draag je zorg voor het direct en effectief oplossen daarvan
- Je gaat mensgericht, betrouwbaar en doortastend te werk
- Je werkt graag in een compacte organisatie, waar je onderneemt met elkaar en er veel ruimte is voor initiatief



Competenties

Customer focus, gedreven, intelligent, gevoel voor humor, out-of-the-box, snel van begrip, analytisch, business sense, ondernemerschap en commerciële drive, goede projectmanagement vaardigheden, to-the-point, kwaliteitsgericht, gestructureerd, zelfstartend, enthousiasmerend.

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