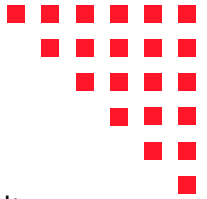


# Customer Success Manager

- Per november 2022
- 32-40 uur per week
- Junior/medior





Het geheim van succesvolle organisaties? Nee, niet het hoge salaris of de luxe skitrips... Hun grootste geheim is vertrouwen. Een organisatiecultuur waarin vertrouwen centraal staat. Bij Great Place to Work helpen we organisaties bouwen aan dat vertrouwen, om zo de wereld van werkend Nederland beter te maken. Klinkt wel aardig he? Wil je samen met ons het vertrouwen, gevoel van trots en plezier binnen deze organisaties vergroten?

Lees snel verder!

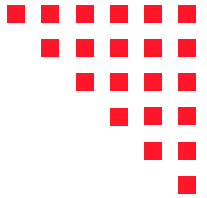
## **Junior/Medior Customer Success Manager (32-40 uur per week)**

Als Customer Success Manager is het succes van onze klanten jouw belangrijkste opdracht. Je bent hét gezicht van Great Place to Work en de primaire contactpersoon. Vanuit je rol als commerciële relatiebeheerder zorg je voor een hecht netwerk waarin klanten fan zijn of worden van ons gedachtengoed en onze dienstverlening. Je brengt hen in een staat van loyaliteit, de samenwerking jarenlang willen blijven verlengen en ons intrinsiek gemotiveerd aanbevelen aan anderen. De cijfers waar je verantwoordelijk voor bent zijn dan ook gericht op de retentie van klanten, de mate van uitbreiding van de dienstverlening en de NPS-scores die de klanten ons geven.

Je commerciële kant ziet en begrijpt de wensen van onze klanten en heeft zin om in actie te komen. Als Customer Success Manager ben jij een belangrijke factor om Great Place to Work als organisatie meer schaalbaar te maken. Je denkt vanuit je rol zoveel mogelijk in kansen waardoor processen gestandaardiseerd kunnen worden, zonder daarbij het persoonlijke, menselijke contact te verliezen. Het lukt je om snel signalen op te pakken en te verwijzen naar Consultancy op het moment dat onze klanten gebaat zijn bij begeleiding en ondersteuning in hun verdere ontwikkeling. Hoe je dat doet? Door continu opzoek te zijn naar mogelijkheden om de Customer Journey van en voor klanten te verbeteren. Dit alles met behulp van je inhoudelijke kennis over onze verschillende pakketten en dienstverlening, je commerciële skills en heldere communicatie. Dagelijks begeleid en adviseer je HR-directeuren & -adviseurs, management & directies over de inhoudelijke en procesmatige opzet van hun Great Place to Work-traject.

Je werkt graag autonoom en vol zelfvertrouwen, bent communicatief sterk en komt ook goed uit de voeten in het Engels. Je voelt je als een vis in het water tijdens het online terugkoppelen van onderzoeksresultaten en het klanten wegwijs maken in onze digitale platforms.

Natuurlijk doe je dit alles niet alleen en werk je samen met onze andere Customer Success Managers, Consultants en Projectmanagers. Stuk voor stuk zijn ze te bewonderen op de website bij ['Onze mensen'](#).



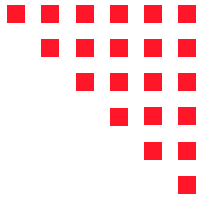
## Klinkt goed toch!? Wat zou helpen:

- Geloof in de missie en het gedachtegoed van Great Place to Work;
- Een afgeronde relevante HBO- of WO-opleiding en 3 tot 5 jaar relevante ervaring in een vergelijkbare positie;
- Internationale ervaring met complexere trajecten is een pré;
- Affiniteit met de waarden Persoonlijk, Scherp en Gepassioneerd;
- Ervaring met online software in een SaaS omgeving;
- Je bent proactief en relatiebeheerder op en top;
- Je bent communicatief en adviserend supersterk;
- Je bent stressbestendig, veerkrachtig en laat je niet gek maken;
- Nederlands en Engels spreek en schrijf je vlekkeloos;
- Je bezit over commerciële daadkracht en werkt gedreven aan het creëren van een optimale 'Customer Experience'.

## Hoe ziet je werkdag eruit?

Je komt binnen op je thuiswerkkanthoor of bij Oceans, zet een kop koffie of thee en begroet je collega's die vandaag in de dagstart via Zoom of op kantoor te vinden zijn. Je begint met het doorlopen van je taken in Hubspot, onze marketing automation tool die we ook gebruiken als CRM-systeem. Daarna heb je een video-call met de contactpersoon van een IT-bedrijf om deze mee te nemen door de onderzoeksresultaten in Waves, onze online rapportagetool. Je komt er door het stellen van vragen achter dat ze de behoefte hebben om nog meer inzicht te krijgen in hun resultaten en stelt de overgang naar een volgend 'pakket' voor.

Na de lunch heb je belafspraken gepland staan met de contactpersonen bij een aantal van jouw klanten. Dit om gedurende hun Great Place to Work-trajecten te polsen hoe het met ze gaat, of je ze ergens bij kunt ondersteunen en zo op zoek te gaan naar nieuwe mogelijkheden om ze succesvoller te maken. Later die middag, beantwoord je de binnenkomende e-mails van contactpersonen en grijp je net naast de winst tijdens de 2e editie van de kantoorquiz dit jaar.

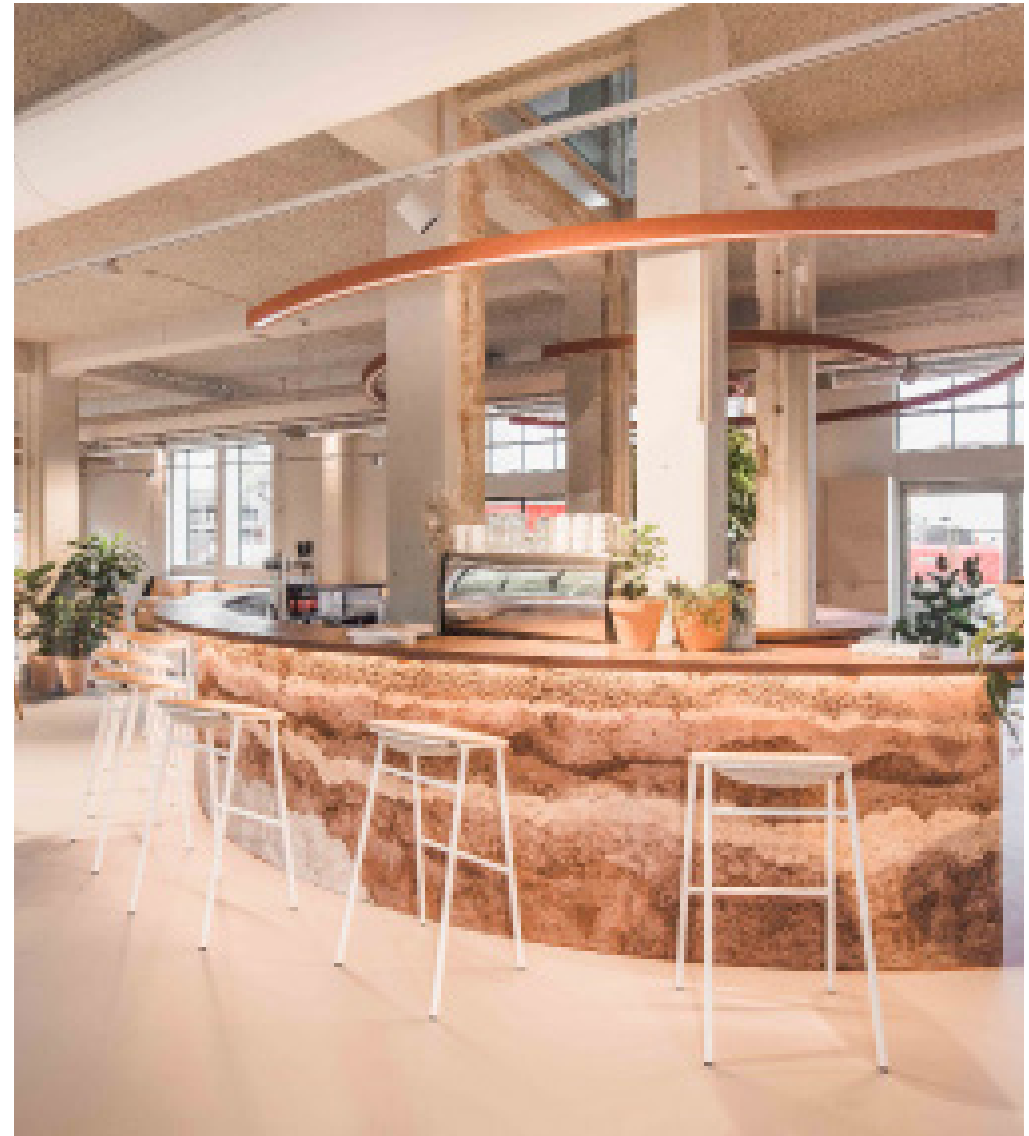


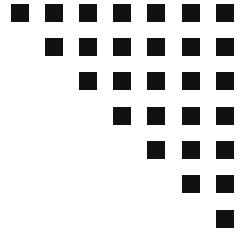
## What's in it for you?

Wanneer we op kantoor werken, zijn we onderdeel van een creatief en innovatief office-concept genaamd Oceans, wat staat voor een circulaire en gezonde leef- en werkstijl. In een oud laboratorium delen we samen met andere duurzame bedrijven een kantoor, vergaderruimtes en een vegan restaurant. We kennen geen vaste werktijden of -plekken en zijn erg blij met ons 'vrij vakantie beleid'. Natuurlijk snappen we ook wel dat er meer nodig is om jou in de pen te laten kruipen.

Allereerst heb je bij Great Place to Work niet zomaar een baan. Jij maakt namelijk impact. Vanuit de volle focus op mensen help je organisaties bouwen aan vertrouwen. Maar er is meer. We zijn een bescheiden team (alleen in aantal hoor, nu 20 koppen sterk) wat onderdeel is van een groot internationaal netwerk, in een snel veranderende wereld en business. Daardoor voel je dagelijks het verschil dat je maakt, heb je de kans om mee te groeien en ontzettend veel te leren. Omdat we leren belangrijk vinden, maken we hier een mooi budget voor vrij. Je komt in een hecht team terecht met een sterke groeiambitie. We willen elke dag beter, maar staan ook stil bij onze successen. Het pakken van eigen initiatief en verantwoordelijkheid is een vanzelfsprekendheid.

En last but not least: natuurlijk vinden we onszelf ook een echte great place to work! Blijkt uit ons eigen onderzoek, zorgvuldig geëvalueerd door onze Zuiderburen.





## Over Great Place to Work

Great Place to Work werkt aan goed werkgeverschap. Dit doen we al meer dan 30 jaar, wereldwijd in ongeveer 60 landen en sinds 2002 in Nederland. We zijn dé internationale partner die organisaties helpt een cultuur te ontwikkelen die gebaseerd is op vertrouwen, waardoor het potentieel van alle mensen maximaal wordt ingezet. Zin om er meer over te lezen en verrast te worden? Kijk op [www.greatplacetowork.nl](http://www.greatplacetowork.nl).

Als we als Great Place to Work een organisatie erkennen als een goede werkgever, dan moet dat voor iedereen zo zijn; ongeacht geslacht, ervaring, afkomst of normen en waarden. Sinds 2020 hebben we ons Great Place to Work-model daarom uitgebreid naar het For All-model, waarin de volledige nadruk is komen te liggen op de perceptie van alle medewerkers binnen een organisatie. Diversiteit en inclusie zijn daarin essentieel en voor ons dus ook begrippen waar we waarde aan hechten in onze wervingsprocedure.

## Sta je te springen om onze nieuwe Customer Success Manager te worden?

Stuur je motivatie in een korte video en CV naar [Eva Brandel](mailto:Eva.Brandel). Zij vindt het altijd leuk om van je te horen. Heb je vragen? Bel gerust voor meer informatie naar 06 25 49 47 83 of stuur een e-mail naar [eva.brandel@greatplacetowork.com](mailto:eva.brandel@greatplacetowork.com).

**Solliciteer!**