

Customer Success Medewerker

Advies voor opleidingen Lean, Lean Six Sigma en Agile
Opdrachtgever in Amsterdam, Netherlands

Functiebeschrijving

Customer Success Medewerker

Als Customer Success Medewerker ga je vol enthousiasme en energie, maar ook met discipline en een resultaat gedreven houding, meewerken aan het verder uitbouwen van onze positie als marktleider op het gebied van Lean, Lean Six Sigma en Agile opleidingen.

Je bent het eerste aanspreekpunt voor (potentiële) deelnemers aan de opleidingen van Onze opdrachtgever. Je adviseert, signaleert cross- en upsell kansen en voert alle activiteiten uit om de bezettingsgraad van de opleidingen te optimaliseren en het aantal inschrijvingen op opleidingen te vergroten.

Jouw focus ligt op de ultieme customer experience, onze klanten worden en blijven raving fans. Middels telefoon en email adviseer je klanten proactief en voorzie je ze van alle zaken om ze excellent te ondersteunen in hun keuze voor de juiste opleiding. Je hebt hierbij duidelijke missies waar je goed op beloond wordt bij succesvolle resultaten: kwalitatief advies, customer succes en retentie.

Een greep uit de werkzaamheden

- Het uitvragen van de wensen en doel van de cursisten om een passende opleiding te adviseren;
- Het verwerken van aanmeldingen in het CRM systeem en het bevestigen per e-mail aan de klant;
- Bezettingsgraad van opleidingen optimaliseren;
- Meedenken en input leveren aan sales- en marketingacties;
- Het bijwerken van jou relevante rapportages meedenken over mogelijke verbeteringen in jouw performance of de samenwerking met collega's;
- Samenwerken met collega's bij delivery, planning, marketing, customer service en finance;
- Contact opnemen met cursisten na afloop van een opleiding om mogelijke vervolgmogelijkheden voor incompany oplossingen of een vervolgopleiding te verkennen;
- Het proactief signaleren van upsell kansen en deze kansen oppakken tijdens de gehele Customer Journey.

Jouw profiel

Je hebt aantoonbare recente ervaring in een klantgerichte hospitality of commerciële customer servicerol. (1e lijns contact, inbound en outbound). Wij bedienen de top 500 bedrijven van Nederland: kennis van deze bedrijven of ervaring met deze bedrijven is een pré.

Omdat je vaak het eerste contactmoment met de potentiële klant invult ben je een excellente vertegenwoordiger van onze opdrachtgever: klanten kunnen rekenen op aandacht, consequente kwalitatieve klantenservice en hoogwaardige adviezen. We hoeven je niets bij te leren over professionele telefonische vaardigheden of e-mail correspondentie en je haalt voldoening uit een klant die goedgeholpen is met jouw advies.



olifant

consultancy

www.olifantconsultancy.nl

info@olifantconsultancy.nl

Wat neem je mee?

- Je beschikt over HBO werk- en denkniveau;
- Je hebt eerder in een functie gewerkt met veel telefonisch klantcontact;
- Je beheerst de Nederlandse en Engelse taal uitstekend, in woord en in geschrift;
- Je bent snel en behendig in het gebruik van Microsoft Word, Excel en Outlook. Ervaring met een CRM systeem is een pré;
- Je bent communicatief, sociaal vaardig en stressbestendig ingesteld;
- Jouw werkwijze is te omschrijven als accuraat, praktisch, daadkrachtig, gestructureerd en klantgericht;
- Je brengt energie mee naar de werkvloer;
- Je bent beschikbaar voor ten minste 24-32 uur per week.

Je werkveld

Onze opdrachtgever helpt organisaties om te komen tot strategierealisatie en continu verbeteren. Oftewel we helpen ze om de 'juiste dingen te doen' en 'de juiste dingen goed te doen'. Van strategie tot en met operatie, van processen tot en met mensen. Dat doen wij door het potentieel van organisaties, teams en individuen te ontsluiten, ontwikkelen en benutten. Via de Academy van onze opdrachtgever bieden we opleidingen, opleidingstrajecten en opleidingsprogramma's. Bij het onderdeel Consulting helpen we juist die organisaties waar strategierealisatie of continu verbeteren een uitdaging vormt. Wij faciliteren leiders, managementteams en medewerkers bij het samen komen tot strategierealisatie, continu verbeteren en het daarbij behorende beleid. We werken voor grote klanten in de zakelijke dienstverlening en industrie, maar ook bij gemeenten, zorg en vele ROC's, HBO's en universiteiten. Samen met je commerciële collega's werk je op ons hoofdkantoor in Amsterdam.

Wat bieden we jou?

Een inspirerende, dynamische en veelzijdige omgeving waar "never a dull moment" van toepassing is. Een gedreven en enthousiast team bij een fijne werkgever en een prettige, informele en gedreven werksfeer. Daarnaast biedt opdrachtgever talloze doorgroeimogelijkheden. We kijken samen met jou naar je ontwikkelpad en werken aan een tailormade reis om je ambities waar te maken.

- Marktconform salaris
- Onbeperkt vakantiedagen
- Laptop en mobiele telefoon
- Winstdeling en pensioensregeling

Locatie: Amsterdam / Opdracht: vaste dienst

Een intakegesprek wordt standaard ingepland alvorens het cv eventueel bij de opdrachtgever wordt voorgesteld, bovendien zal er minimaal één referentie van je gevraagd worden. Wil je meer informatie? Neem dan snel contact op met Marcel Christoffel via mail: marcel@olifantconsultancy.nl of bel: 06-50237960