

Vacature Customer Service Manager

Werken in een hecht en gedreven team? Solliciteer!

Plein.nl groeit ontzettend hard waardoor we ons team gaan versterken. Plein.nl is de grootste online winkel op het gebied van verzorgingsproducten voor jezelf, je huis en dier. We zijn een sterk groeiend bedrijf, kunnen snel schakelen en zien nog heel veel mooie kansen. We hebben bij Plein.nl een informele bedrijfscultuur met korte lijnen. Als jij kansen ziet, dan stimuleren wij jou om die kansen aan te grijpen. Op dit moment zijn wij op zoek naar een Customer Service Manager. Je bent verantwoordelijk voor de klanttevredenheid van Plein en stuurt het klantenservice team aan (6 agents). Je werkt in deze rol nauw samen met alle afdelingen bij Plein.

Functie

Word jij enthousiast van een hoge NPS score? Het continu verbeteren van de klanttevredenheid samen met je team en zien waar we vanuit klantfeedback verschillende verbeter projecten op kunnen zetten? Dan ben jij de persoon die we zoeken! Jij bent iemand die onze klanten van A tot Z tevreden weet te houden en het team aanstuurt op data. Je weet efficiëntieslagen te maken en met je coachende rol weet je het team telkens weer uit te dagen en enthousiast te houden. Je bent verantwoordelijk voor een team van 6 agents die aan jou rapporteren.

Je hoort bij het marketing team en rapporteert aan de marketing manager. Samen met de CRM marketeer zorgen jullie ervoor dat klanten graag bij Plein terugkomen. Je bent verantwoordelijk voor het loyalty & service stuk in de customer journey en herkent waar verbeterlagen gemaakt kunnen worden. Deze zul je projectmatig uitvoeren met behulp van andere afdelingen zoals development.

Wie ben jij?

- Je hebt HBO/WO werk- en denkniveau
- Je hebt +5 jaar ervaring in b2c customer service
- Je hebt affiniteit met E-commerce
- Je beheerst de Nederlandse taal uitstekend in woord en geschrift

- Je bent communicatief sterk, commercieel, klant gericht en een teamplayer
- Kennis van Zendesk en Zendesk Explore is een pré
- Kennis van loyaliteitsprogramma's is een pré

Je krijgt er ook wat voor terug!

- Competitief salaris, bijdrage pensioenpremie, reiskostenvergoeding
- Alles om te werken: laptop, software, trainingen
- Mooie korting op jouw sportabonnement
- Mogelijkheid tot volgen van relevante opleidingen
- Heel veel ruimte voor creativiteit
- Elke dag een heerlijke verse lunch
- Al onze producten met personeelskorting
- Super fijne en gemotiveerde collega's
- Een open kantoorruimte welke zich bevindt in Maarssen, naast het NS-station

Solliciteren?

Ben jij nieuwsgierig geworden naar ons? Dan komen we graag met jou in contact. We kijken uit naar je motivatie en CV die je mag mailen naar: b.brok@plein.nl.

Acquisitie naar aanleiding van deze vacature is niet gewenst en daaraan verbonden sollicitaties worden niet in behandeling genomen.

