HAYSTACK PEOPLE

Customer Support Manager | SaaS

ScaleUp | Vast | 70k

BEDRIJFSPROFIEL

Deze techscale-up dat gevestigd is in Sloterdijk (Amsterdam), biedt een totaalpakket voor restauranthouders dat bestaat uit een eigen bestelsite, bestelapp, kassasysteem, hardware, BezorgApp en Marketing Tools. Hierdoor kunnen restauranthouders zich ontzorgen en zich volledig richten op hun culinaire expertise. Met 15 jaar ervaring zijn ze pioniers in dit domein, met partners als Thuisbezorgd.nl, UberEats en Deliveroo. Momenteel bedienen ze ongeveer 2300 klanten, wat neerkomt op een marktaandeel van 25%.
Hun missie is dan ook duidelijk, ze willen zorgen dat bezorg- en afhaalrestaurants minder afhankelijk worden van bezorgplatformen zoals Thuisbezorgd en UberEats. Hierdoor kunnen ze enorm besparen op commissiekosten.
Met de ambitie om zowel nationaal als internationaal marktleider te worden, streven ze naar voortdurende productverbetering en toegankelijkheid voor een breder publiek. Deze snelgroeiende organisatie biedt een ambitieuze omgeving waarin je echt het verschil kunt maken.
Lijkt het jouw leuk om in een jong en innovatief SaaS-bedrijf aan de slag te gaan? Lees dan vooral verder!

FUNCTIE OMSCHRIJVING

Voor een technisch bedrijf dat innovatieve oplossingen aanbiedt aan klanten is een sterke Customer Succes Afdeling van essentieel belang. Met een solide basis zoekt het bedrijf nu een ervaren Customer Support Manager om het team te versterken. De focus ligt op verbetering van klantenservice, en jouw rol zal er als volgt uitzien:
Als manager van de supportafdeling begeleid en ondersteun je het supportteam. Je zult verantwoordelijk zijn voor (nu) 6 support agents die de klanten ondersteunen om de beste service aan te bieden. Jij en je team zorgen ervoor dat de gehele supportafdeling soepel verloopt en dat de klanten de juiste advies, hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Daarnaast ben jij ook de leider, teamspeler en ben je stressbestendig (want het kan natuurlijk soms druk worden aan de lijn).
Daarnaast is het beoordelen van de servicekwaliteit ook een belangrijk onderdeel, denk aan gesprekken terugluisteren, handleiding opstellen, steekproeven uitvoeren bij bestaande klanten, verstuurde mails beoordelen, vul het zelf maar in! Jij bent belangrijk om een rode draad te vinden en kijken waar de verbeterpunten zitten zodat je ze kan implementeren.
Best cool toch? Check wat ze te bieden hebben!

FUNCTIE EISEN

- Je hebt aantoonbare ervaring in een leidinggevende rol
- Je komt met eigen ideeën en inzichten vanuit eerdere ervaringen die de supportafdeling van de organisatie naar een nóg hoger niveau gaan tillen
- Je hebt ervaring in het trainen van een team
- Je hebt affiniteit met deze doelgroep: de horeca
- Je hebt bewezen ervaring op het gebied van customer service & support
- Je bent assertief en proactief

- Je bent vriendelijk, sociaal en een teamplayer: teamwork makes the dream work!
- Je hebt uitstekende communicatieve vaardigheden en het vermogen te communiceren op verschillende niveaus binnen de organisatie
- Je hebt minimaal HBO werk- en denkniveau
- Je beheerst de Nederlandse taal uitstekend, zowel in woord als in geschrifte

ARBEIDSVOORWAARDEN

- Een salaris tot €5000 (40 uur), afhankelijk van ervaring
- 24 vakantiedagen (40 uur)
- Inclusief Swapfiets en sportabonnement
- Flexibele werkweek: 32-40 uur
- Goede pensioenregeling met extra 5% maandelijkse bijdrage
- Luxe lunchtafel voor carnivoren en veganisten
- Uitdagende functie met verantwoordelijkheid
- Mogelijkheid tot opbouwen en aansturen van een team
- Prettige, informele werksfeer met jonge, gemotiveerde collega's
- Maandelijkse borrel met eten, drankjes en spelletjes
- Volledig verzorgd halfjaarlijks teamuitje

Ben je geïnteresseerd en wil je meer weten? Prima! Neem contact op met Samir Jouseiph via S.Jouseiph@haystackpeople.nl of +31645262693

Contact & solliciteren

Samir Jouseiph

Senior Recruitment Consultant

s.jouseiph@haystackpeople.nl

31645262693

https://www.linkedin.com/in/samir-jouseiph-396653160/

Amsterdam

https://haystackpeople.nl