HAYSTACK PEOPLE

Lead Support | SaaS |

ScaleUp | Vast | 65k

BEDRIJFSPROFIEL

Onze klant is een leuk techbedrijf gevestigd in Amersfoort. Ze bieden diverse oplossingen aan voor het recruitmentgedeelte van bedrijven. Ze zijn een toonaangevend en snelgroeiend bedrijf in online recruitment. Ze bieden een betrouwbare en effectieve totaaloplossing waarmee bureaus veel sneller mensen aan het werk kunnen helpen. Hun oplossing is gemakkelijk te gebruiken en maakt ogenschijnlijk complexe zaken eenvoudig.
Hoe ziet deze oplossing eruit? Stel je voor dat het hele sollicitatieproces geautomatiseerd wordt. Ze verzorgen een jobsite waarop vacatures geplaatst kunnen worden. Bovendien kun je specifieke campagnes opzetten om jouw doelgroep te bereiken en alles uiteindelijk monitoren via een dashboard, van sollicitaties tot aan gesprekken.
Dit doen ze momenteel al voor meer dan 75 klanten en ze groeien snel!
Maar waar zijn ze nu precies naar op zoek?

FUNCTIE OMSCHRIJVING

Bij het aanbieden van een technische oplossing voor bedrijven komen er natuurlijk ook diverse vragen van klanten naar voren. Daarvoor hebben ze een interne supportafdeling die altijd klaarstaat om klanten te ondersteunen bij dergelijke technische en complexe situaties. Het team bestaat momenteel uit vijf supportmedewerkers en we zijn op zoek naar een enthousiaste Lead Support.
Als Lead Support heb jij twee grote doelen: de beste klantenservice bieden en een soepel functionerend supportteam leiden. Met die doelen voor ogen, coach en leid jij je team gericht en efficiënt. Je zorgt voor snelle en efficiënte oplossingen van technische problemen en draagt bij aan de voortdurende verbetering van de gebruikerservaring. Jouw focus ligt op schaalbaarheid en procesoptimalisatie.
Je houdt je voor 10% van je tijd bezig met het oppakken van complexe vragen en escalaties. Voor 40% van je tijd zal je je richten op het coachen en ondersteunen van je team. Voor 30% van je tijd zal je werken aan het verbeteren van de gebruikerservaring van de supportafdeling en de overige 20% van je tijd besteed je intern aan het samenwerken met andere teams om verbeterpunten te identificeren.
Klinkt dit als jouw volgende stap? Lees dan zeker verder!

FUNCTIE EISEN

- Je hebt minimaal een hbo-diploma;
- Ten minste 5 jaar ervaring binnen support (bij voorkeur in een SaaS omgeving)
- En ten minste 2 jaar ervaring in een lead of coachende rol;
- Je hebt sterke analytische vaardigheden en gebruikt data om je besluitvorming te ondersteunen;
- Je hebt ervaring met CRM-systemen en supportsoftware;
- Uitstekende communicatievaardigheden in Nederlands en Engels.

ARBEIDSVOORWAARDEN

- Eerlijk salaris: Afgestemd op jouw ervaring, dat kan oplopen tot €5500,- a.d.h.v. je ervaring!

- Voordelenpakket: Inclusief een gunstige pensioenregeling, 24 vakantiedagen, thuiswerkopties en benodigdheden voor effectief werken.
- Inspirerend team: Samenwerken met gemotiveerde en no-nonsense collega's in een platte organisatie.
- Leuke extra's: Dagelijkse lunch, gezamenlijke uitjes, bootcamps, bierproeverijen en een goede werksfeer.
- Flexibele werktijden: Pas je werkschema aan je behoeften aan, zowel op kantoor als thuis.
- Ontwikkelingskansen: Stimuleer jouw groei met kennissessies, evenementen en hun e-learningplatform.

Ben je geïnteresseerd en wil je meer weten? Prima! Neem contact op met Samir Jouseiph via S.Jouseiph@haystackpeople.nl of +316452626.

Contact & solliciteren

Samir Jouseiph

Senior Recruitment Consultant

s.jouseiph@haystackpeople.nl

31645262693

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

Amersfoort

https://haystackpeople.nl