HAYSTACK PEOPLE

Manager Klantenservice | Software

Established | Vast | 65k

BEDRIJFSPROFIEL

Onze opdrachtgever is een toonaangevend, SaaS-bedrijf dat zich al meer dan 25 jaar richt op het optimaliseren van de sierteeltsector met slimme automatiseringsoplossingen. Vanuit het hoofdkantoor werken verschillende teams samen aan een geïntegreerd platform dat telerijen wereldwijd ondersteunt bij logistiek, voorraadbeheer, facturatie en documentstromen. Dagelijks vertrouwen tientallen klanten op de stabiele en innovatieve diensten van onze opdrachtgever. Binnen deze organisatie is een gespecialiseerd supportteam van circa tien collega’s actief, dat zorgt voor persoonlijke, snelle en effectieve service. De bedrijfscultuur kenmerkt zich door korte lijnen, een open sfeer en veel ruimte voor eigen initiatief en professionele ontwikkeling

FUNCTIE OMSCHRIJVING

Als Manager Klantenservice ben jij de drijvende kracht achter het succes en welzijn van hun supportteam. Je bent geen inhoudelijke supportmedewerker, maar richt je volledig op:

- **Teamleiderschap & coaching**: dagelijkse aansturing en begeleiding van het supportteam, 1-op-1-gesprekken voeren, functioneringsgesprekken begeleiden en een open feedbackcultuur stimuleren.
- **Personeelsontwikkeling**: onboarding van nieuwe collega’s, eigenaarschap en zelfsturing bevorderen en permanente kennisdeling binnen het team.
- **Monitoring & optimalisatie**: bewaken van werkdruk, taakverdeling en teamdynamiek, knelpunten signaleren en samen met het team verbeteringen doorvoeren (zonder zelf inhoudelijke tickets op te pakken).
- **Stakeholder management**: fungeren als sparringpartner voor andere afdelingen, organisatiedoelstellingen vertalen naar teamacties en rapporteren van teamperformance aan het management.
- **Verandering & cultuur**: voorbeeldgedrag tonen bij veranderingen, conflicthantering en groei, en initiëren van nieuwe samenwerkings- en communicatiestructuren.

FUNCTIE EISEN

- Minimaal HBO werk- en denkniveau
- Minimaal 3 jaar ervaring in een leidinggevende rol binnen een operationeel of (IT-)supportteam
- Sterk in structureren, projectmatig werken en overzicht bewaren
- Uitstekende communicatieve vaardigheden in Nederlands en Engels
- Empathisch vermogen en gevoel voor groepsdynamiek
- Proactief, flexibel en oplossingsgericht
- Fulltime beschikbaar
- Pre: ervaring in een SaaS-omgeving en/of kennis van de sierteeltsector

ARBEIDSVOORWAARDEN

- Salarisindicatie €4.500 – €5.500 bruto per maand (afhankelijk van kennis en ervaring)
- 25 vakantiedagen + 8% vakantiegeld
- Pensioenregeling

- Reiskostenvergoeding
- Flexibele thuiswerk- en kantoordagen
- Ruimte voor training, coaching en persoonlijke ontwikkeling
- Gezamenlijke lunch en teamuitjes
- Moderne kantooromgeving met sportfaciliteiten in de buurt

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/

Leiden

https://haystackpeople.nl