

---

# Customer Success Manager



---

## BEDRIJFSPROFIEL

Onze partner ontwikkelt een technisch SaaS-platform waarmee bedrijven meer controle krijgen over hun energieverbruik. Het platform helpt organisaties om hun energie-installaties slim aan te sturen, waardoor zij efficiënter omgaan met beschikbare capaciteit op het elektriciteitsnet en actief bijdragen aan de energietransitie.

De organisatie bestaat uit ongeveer 35 medewerkers en bevindt zich in een scale up fase. De afgelopen jaren is het klantenbestand hard gegroeid naar ruim 2.000 klanten. De komende periode ligt de focus op verdere professionalisering, schaalbaarheid en het optimaliseren van interne processen, terwijl de ondernemende cultuur behouden blijft.

Binnen het commerciële team werken Sales, Partner Management en Customer Success nauw samen. Omdat het aantal klanten blijft groeien, wordt het Customer Success team uitgebreid. Je krijgt veel ruimte om mee te bouwen aan de verdere inrichting van de afdeling en direct invloed uit te oefenen op de manier waarop klanten worden begeleid.

## FUNCTIE OMSCHRIJVING

Als Customer Success Manager begeleid je klanten tijdens het gebruik van het platform en zorg je ervoor dat zij optimaal gebruikmaken van de software. Je bent het eerste aanspreekpunt voor inhoudelijke vragen, denkt mee over oplossingen en werkt nauw samen met Product, Sales en Development.

Naast het dagelijkse klantcontact speel je een belangrijke rol in het verder professionaliseren van de Customer Success afdeling. Je kijkt kritisch naar bestaande processen, denkt mee over tooling, dashboards en KPI's en helpt de customer journey verder te ontwikkelen. Je krijgt veel vrijheid om verbeteringen aan te dragen én deze zelf uit te voeren.

Je werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- Begeleiden en ondersteunen van klanten bij het gebruik van het platform.
- Oppakken en coördineren van complexe klantvragen.
- Signaleren van verbeteringen binnen de customer journey.
- Optimaliseren van Customer Success processen.
- Meedenken over automatisering, AI en tooling.
- Opzetten en verbeteren van dashboards en KPI's.
- Samenwerken met Product, Sales en Development om klantfeedback te vertalen naar verbeteringen.
- Bijdragen aan de verdere professionalisering van de Customer Success afdeling.

---

## FUNCTIE EISEN

- Minimaal 3 jaar ervaring binnen Customer Success, Customer support of een vergelijkbare functie.
- Ervaring binnen een B2B SaaS-organisatie.
- Ervaring met het verbeteren van processen binnen Customer Success of Support.
- Je bent communicatief sterk en schakelt gemakkelijk met verschillende stakeholders.
- Je neemt initiatief en vindt het leuk om mee te bouwen binnen een scale up.
- Je beheerst de Nederlandse taal uitstekend.

## ARBEIDSVORWAARDEN

- Salaris tussen €3.500 en €5.500 bruto per maand, afhankelijk van ervaring.
- Bonusregeling van max. 20%, afhankelijk van persoonlijke prestaties
- 25 vakantiedagen.
- Pensioenregeling.
- Laptop van de zaak.
- Reiskostenvergoeding.
- Hybride werken, waarbij vier dagen per week op kantoor wordt gewerkt.
- Direct invloed op de verdere inrichting en professionalisering van de Customer Success afdeling.
- Informele organisatie met korte lijnen, veel verantwoordelijkheid en ruimte voor eigen initiatief.

Ben je geïnteresseerd? reageer dan via het sollicitatie formulier of stuur je CV naar [t.smit@haystackpeople.nl](mailto:t.smit@haystackpeople.nl). Bellen is altijd sneller, dat kan op +31 (0)6 13 26 09 63

---

Contact & solliciteren

### **Tobias Smit**

Recruitment Consultant

[t.smit@haystackpeople.nl](mailto:t.smit@haystackpeople.nl)

31613260963

<https://www.linkedin.com/in/tobias-smit-063707327/>

Ouderkerk Aan De Amstel

<https://haystackpeople.nl>