

CRM Business Lead

Introductie

Wij zijn op zoek naar een CRM Business Lead voor de Benelux!

Over Selecta

Selecta Nederland is onderdeel van de Selecta Groep. In Europa zijn wij marktleider op het gebied van eten en drinken, 24/7, onbemand. Verspreid over 16 landen bedienen wij dagelijks 12 miljoen consumenten met onze onbemande F&B concepten. Binnen een snel veranderende markt leveren wij maatwerk facilitaire eet en drink oplossingen voor onze klanten. Dit doen wij onder andere samen met Starbucks, Albert Heijn to go, Lavazza en uiteraard ons eigen merk Pelican Rouge!

Over de functie

Om onze aanzienlijke groeiplannen te versnellen en te beheren, hebben we ons D365 CRM-platform gelanceerd in onze 16 Europese markten. Dit heeft er al toe geleid dat we de lat hoger hebben gelegd wat betreft de transparantie van hoe we ons bedrijf beheren, met onze klanten omgaan. De kwaliteit van ons begrip om hun behoeften verbeteren. Selecta leeft en ademt dit CRM-systeem elke dag en is de belangrijkste drijfveer voor hoe we ons bedrijf runnen, ons overtuigingssysteem en het stelt ons in staat beslissingen te nemen die de behoeften van onze klanten overtreffen. U stimuleert, ondersteunt en daagt de activiteiten van onze Client Solution teams uit, zodat zij zo effectief mogelijk voor onze klanten kunnen werken. Je begrijpt hoe we klantkansen efficiënter kunnen voorstellen en onderneemt actie om deze te verbeteren. Je maakt dashboards en overzichten waarmee de business snelle, accurate en analytische beslissingen kan nemen.

Daarnaast ben je verantwoordelijk voor:

- CRM data analytics, dashboards, rapporten en queries. Je bent van nature nieuwsgierig en inspecteert wat je kunt verwachten;
- Je bent de schakel tussen CRM-activiteit en proactieve zakelijke besluitvorming. Je moet je eindgebruikers dagelijks monitoren, sturen en uitdagen;
- Hoge prestaties, gegevenskwaliteit en tempo stimuleren, wat leidt tot een betere klantsconversie;
- Ondersteunen bij het behalen van de gestelde doelen. Het samenbrengen van alle datapunten (associates activiteiten, Joy Needs Analysis voltooiing, CBI's, contract management) om de besluitvorming aan te sturen is essentieel;
- Het ontwikkelen, monitoren en evalueren van key performance indicators en zorgen voor lokale naleving;
- Onderhouden en verbeteren van het CRM-platform en een proactieve rol spelen in de bredere Selecta CRM-gemeenschap;
- Het Benelux-contactpunt zijn voor het bedenken en uitvoeren van trainingen voor alle CRM-gebruikers. Nauw samenwerken met de Belgische CRM Lead;
- Analyseren van de pijplijn en kansen in elke fase van CRM. Voortdurend koers corrigeren indien nodig.

Over jou

We leven in een snelle wereld met veranderende behoeften, dus de culturele fit is cruciaal voor ons succes. Onze medewerkers vormen de ruggengraat van ons bedrijf. Wij zoeken mensen die ons geloofssysteem en onze 12 principes omarmen. Klantgerichtheid en onze 'wat anders'-mentaliteit staan centraal. Wij zoeken uitdagers die het leuk vinden om te presteren. Upbeat (energiek & hongerig naar succes) Dynamisch (aanpassingsvermogen & 'out-of-the-box' denken) & Menselijk (authentiek en persoonlijk).

Je hebt ook nodig:

- Een diploma in het hoger onderwijs met een sterke beheersing van cijfers en het analyseren van gegevens;
- Werkervaring in een CRM-omgeving Microsoft Dynamics D365 is een must, evenals ervaring met Power BI-beheer;
- Ervaring met projectbeheer is een pluspunt, evenals een zeer goede kennis van MS Office;
- Ervaring in een commerciële werkomgeving heeft een grote pré;
- Een DOEN mentaliteit, assertiviteit en zelfstandigheid;
- Professionele beheersing van de Nederlandse en Engelse taal is een must, ervaring met andere talen is een pré (Frans, Duits, Spaans, Italiaans);
- Voorkeur voor DISC profiel: Cid.

Selecta biedt

- Een competitief salaris;
- Een jaarlijkse bonus;
- 8% vakantiegeld;
- 25 vakantiedagen;
- Telefoon/laptop;
- Reiskostenvergoeding;
- BeFrank pensioen.

Interesse?

Heb je interesse én voldoe je aan het profiel? Dan zien wij jouw sollicitatie, voorzien van een up-to-date CV + een gerichte motivatie, graag tegemoet. Voor vragen over deze vacature kun je contact opnemen met HRNL@selecta.com