

Kernbeschrijving Accountmanager Relatiebeheer

Verantwoordelijkheden

- Account beheer
 - Werken volgens accountplan
 - Kennis van de klant in CRM bijhouden
 - Dienstverlening/ product
 - Wat speelt er op dagelijks niveau
 - Strategie/ doelen/ grootste uitdagingen
- Portfolio management
 - Offertes opstellen
 - Bijdragen aan New Business wanneer de mogelijkheid zich voordoet
 - Op basis van cross- and upselling
 - Pro-actief promoten van onze diensten en producten
 - In het geval er een lead is, doorgeven aan de Accountmanager New Business
- Relatiebeheer
 - Pro-actief met klant communiceren
 - Zorgdragen voor warm contact met de klant
 - F2F, Zoom, Email, telefoon
 - Volgen van de klant op social media
- Marktonderzoek faciliteren en mogelijk maken
 - Respondenten
 - Vaststellen van de respondenten die de klant zoekt
 - Rekruteren van respondenten
 - Samenwerken met de office assistants waar nodig
 - Marktonderzoek
 - Vragenlijsten opstellen
 - Projectmanagement
 - Eigen planning maken en deadlines stellen
 - Briefing
 - Online/offline agendabeheer
 - Facilities in orde maken tbv het onderzoek
 - Incl samenwerking met externe partners (bijv. tolk)
 - Samenwerken met con-collega's waar nodig

Competenties

- Klantgericht
- Ondernemend
- Probleemoplossend
- Stressbestendig
- Team player
- Structuur en planning
- Hands-on mentaliteit en snel kunnen schakelen
 - Flexibel
 - Handig en snel met systemen
- Goed in communicatie met klant (mondeling en schriftelijk)

- Kwaliteit nastreven in alles wat richting de klant gaat
- Representatief en professionele werkhouding
- Resultaatgericht

Vereisten

- HBO werk- en denkniveau
- Minimaal 2 jaar relevante werkervaring
 - Klantencontact
 - Samenwerken met collega's
 - Hectische werkomgeving
- Uitstekende beheersing van de Nederlandse en Engelse taal (schriftelijk en mondeling)
- Uitgebreide kennis en ervaring met Microsoft Office/Microsoft 365
- Fulltime 36 - 40 uur beschikbaar