

# Customer Success Manager

## Klantenbeheer & projectcoördinatie in de verzekeringssector

Ben jij een klantgerichte professional met een passie voor relatiebeheer en projectcoördinatie? In deze veelzijdige functie ben jij het aanspreekpunt voor Nederlandstalige en Franstalige verzekeringsmaatschappijen en Franstalige corporate verzekeringsmakelaars. Je bouwt sterke, langdurige relaties op en zorgt ervoor dat klanten steeds de beste oplossingen krijgen.

## Jouw verantwoordelijkheden

### 1. Klantenbeheer & relatieopbouw

- 🕒 Beheer een dynamische klantenportefeuille en streef naar maximale klantentevredenheid.
- 🕒 Begrijp de uitdagingen van klanten en bied proactieve, op maat gemaakte oplossingen.
- 🕒 Bouw duurzame relaties op met besluitvormers en projectcoördinatoren.
- 🕒 Spot commerciële kansen en zet ze om in concrete groei.
- 🕒 Houd een actuele lijst bij van contactpersonen binnen je portefeuille.

### 2. Projectmanagement van A tot Z

- 🕒 Coördineer en volg klantenprojecten op van concept tot oplevering.
- 🕒 Anticipeer op mogelijke risico's en neem preventieve maatregelen.
- 🕒 Zorg voor transparante communicatie en regelmatige updates naar klanten.
- 🕒 Neem deel aan technische meetings en planningssessies.
- 🕒 Wees het directe aanspreekpunt voor klanten en zorg voor een vlotte samenwerking.

### 3. Samenwerking met interne teams

- 🕒 Werk nauw samen met Delivery-teams om oplossingen af te stemmen op de klantenbehoeften.
- 🕒 Stem af met support-, verkoop- en marketingteams om projecten succesvol uit te werken.

### 4. Business development

- 🕒 Draag actief bij aan de groei van Portima door nieuwe klanten te identificeren en gericht te benaderen.
- 🕒 Ontwikkel een overtuigend en up-to-date commercieel argumentarium dat de unieke meerwaarde van onze oplossingen benadrukt.

- 📍 Communiceer proactief en strategisch met bestaande klanten om hen te informeren over strategische ontwikkelingen en belangrijke opportuniteiten.
- 📍 Organiseer boeiende face-to-face of online informatiesessies om onze oplossingen en marktinzichten helder toe te lichten.
- 📍 Maak dynamische en doeltreffende presentaties en commerciële voorstellen.

## 5. Opvolging van de klantentevredenheid

- 📍 Verzamel actief klantenfeedback via tevredenheidsenquêtes, opvolgingsvergaderingen of interactieve feedbacksessies.
- 📍 Onderneem gerichte acties om de klantentevredenheid te versterken en eventuele knelpunten snel en doeltreffend op te lossen.

## 6. Analyse en reporting

- 📍 Maak diepgaande analyses van de prestaties van je klanten aan de hand van cruciale gegevens (zoals het gebruik van onze oplossingen en de klantentevredenheid) om zo waardevolle inzichten te verkrijgen.

## Vaardigheden:

Projectbeheer: je hebt ervaring in het opvolgen van projecten en risicobeheer. Je bent sterk in het plannen, coördineren en succesvol afronden van meerdere projecten tegelijk.

### ◆ Communicatie:

- Talen: je hebt een goede mondelinge en schriftelijke beheersing van het Frans, Nederlands en Engels.
- Doelgerichte communicatie: je communiceert duidelijk en gestructureerd, in functie van het profiel van de ontvanger.

### ◆ Technische vaardigheden: je hebt snel inzicht in IT-oplossingen.

### ◆ Persoonlijke vaardigheden:

- Leiderschap en vertrouwen : je bent sterk in het inspireren en motiveren van teams en het opbouwen van duurzame relaties.
- Resultaatgericht: je bent gedreven om doelen efficiënt te bereiken.
- Stressbestendig & multitasking: je blijft scherp onder druk en beheert meerdere projecten met focus en precisie.
- Analytisch en oplossingsgericht: je denkt strategisch en biedt concrete en doeltreffende oplossingen.

- Proactief risicobeheer: je anticipeert op behoeften en mogelijke risico's om de klantentevredenheid te optimaliseren.

💡 Jij bent de schakel tussen klant en interne teams, en zorgt er voor dat elk project niet alleen succesvol wordt opgeleverd, maar ook bijdraagt aan een sterke klantenrelatie.

Klinkt dit als jouw ideale uitdaging?