

## Customer Success Manager

Weet jij wat er nodig is om een tevreden klant te veranderen in een klant die nooit meer weg wil? Houd je ervan om n t dat beetje meer te doen? Dan ben jij de bruisende Customer Success Manager die wij zoeken. Met je sterke communicatieve vaardigheden en je enthousiasme help je onze klanten bij het behalen van hun doelen.

Als ervaren Customer Success Manager draag je bij aan het succes van SaySimple en onze klanten. Je begeleidt hen bij het implementeren van onze software binnen hun organisatie. Het is jouw doel om ervoor te zorgen dat klanten optimaal tevreden zijn. Je bouwt aan duurzame klantrelaties door de levenscyclus van de klant proactief te beheren: van onboarding tot en met adoptie en vernieuwing.

Binnen het SaySimple team werk je nauw samen met het sales-, support- en techniekteam. Jij neemt het klantcontact over nadat het sales team zijn werk heeft gedaan. Verder krijg je de kans om actief mee te denken met de ontwikkeling van ons product, zodat het optimaal aansluit bij wat klanten nodig hebben. Door middel van 'onboarding' en trainingen zorg je ervoor dat alle klanten Saysimple optimaal gebruiken en er maximale waarde uithalen. Het is jouw verantwoordelijkheid om deze taken met een gestructureerde aanpak te realiseren.

De belangrijkste resultaatdoelen van jou als CSM zijn:

- Behalen van klant kpi's met een joint success plan
- Adoptie en engagement binnen het klantportfolio
- Het onderhouden en verder uitbouwen klantrelaties
- Het voorkomen van churn
- NPS en klanttevredenheid

### Wat je gaat doen:

- Je neemt klanten mee in de wereld van conversaties, en laat ze zien hoe ze meer uit ieder gesprek kunnen halen.
- Meewerken aan (internationale) groei.
- Klanten trainen in alles wat messaging is en te bieden heeft.
- Nieuwe contacten leggen en bestaande klantenrelaties uitbouwen.
- Op strategisch niveau meedenken.
- Met het team nieuwe acties en campagnes bedenken en opzetten.
- (Digitale) Events, meet-ups, webinars, ronde tafel sessies organiseren en presenteren.
- Werken met relaties van scale-ups tot enterprise.
- Samenwerken met sales, marketing, product development en support.

#### Adres

Hulswitweg 14  
2031 BG Haarlem

#### Postadres

Postbus 9577  
2003 LN Haarlem

#### Contact

Tel +31 (0)23 - 554 67 66  
App +31 (0)6 - 135 582 70

#### Internet

[www.saysimple.nl](http://www.saysimple.nl)  
[info@saysimple.nl](mailto:info@saysimple.nl)

#### Bank

IBAN NL77 INGB 0007746024  
BIC INGBNL2A

BTW  
NL857787305.B01  
KvK 69217076



## Jouw competenties:

- HBO+ werk en denkniveau.
- 3+ jaar ervaring als Customer Success Manager binnen een SaaS-/Softwareorganisatie.
- De drive om met een scaleup de wereld te veroveren.
- Passie voor software, social media en online.
- Klantgericht
- Innovatief, creatief en oplossingsgericht
- Sterk ontwikkelde emotionele en sociale intelligentie
- Positieve en proactieve houding
- Feeling met SaySimple als merk en messaging als dienst.
- Uitstekende kennis van de Nederlandse en Engelse taal, zowel mondeling als schriftelijk.
- Goede kennis van de Spaanse taal is een pré.

## Past dit bij jou?

- Naast hard werken veel gezelligheid!
- Een inspirerende omgeving met een jong en ambitieus en hecht team.
- Alle ruimte voor eigen initiatief.
- Goed salaris.
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden.

En voor we het vergeten, er is nog veel meer! Van massages op kantoor tot tafeltennis. Van verzorgde lunch, tot teamuitjes. Van yoga tot fifa toernooien.

## SaySimple

Hi, wij zijn SaySimple! Sinds 2015 combineren wij messaging software, kennis en data om traditioneel klantcontact om te zetten in conversaties met waarde. Met ons platform zijn bedrijven in staat om betere conversaties met hun klanten te voeren, in aantoonbaar minder tijd.

Daarnaast helpen we bedrijven om de klantconversaties centraal in hun bedrijf te plaatsen. Op die manier ontstaan op klantenservice afdelingen nieuwe omzetkansen.

We zoeken een gedreven collega die ons wil helpen om het SaySimple verhaal van de daken te schreeuwen! Een greep uit de klanten die geloven in onze aanpak zijn Transavia, Omoda, Banco Santander, Picnic, Crisp, Corendon, BMW en Danone.

### Adres

Hulswitweg 14  
2031 BG Haarlem

### Postadres

Postbus 9577  
2003 LN Haarlem

### Contact

Tel +31 (0)23 - 554 67 66  
App +31 (0)6 - 135 582 70

### Internet

[www.saysimple.nl](http://www.saysimple.nl)  
[info@saysimple.nl](mailto:info@saysimple.nl)

### Bank

IBAN NL77 INGB 0007746024  
BIC INGBNL2A

BTW  
NL857787305.B01  
KvK 69217076



## Just Internet Group

SaySimple is onderdeel van de Just Internet Group in Haarlem. Just Internet is de drijvende holding achter 4 online bedrijven. Een sterk en vooruitstrevend samenspel tussen marketing, commercie en techniek is onze kracht. Just Internet staat voor groei en succes, zowel van onze mensen, onze diensten als onze klanten. We leren en presteren met veel dynamiek en interactie om zo het maximale uit onszelf en onze collega's te halen. Als team gaan we de uitdaging aan waarmee onze klanten hét verschil kunnen maken en kunnen groeien. We vieren ons succes en zijn er trots op.

[www.saysimple.nl](http://www.saysimple.nl)

[www.netexpo.nl](http://www.netexpo.nl)

[www.informaxion.nl](http://www.informaxion.nl)

[www.use-cocoon.nl](http://www.use-cocoon.nl)

[www.just-internet.nl](http://www.just-internet.nl)

### Interesse?

Stuur dan jouw cv en motivatie per WhatsApp naar 31613558270 of via Messenger naar SaySimple. Video motivaties vinden we tof! E-mail mag overigens ook naar [hr@saysimple.nl](mailto:hr@saysimple.nl).

#### Adres

Hulswitweg 14  
2031 BG Haarlem

#### Postadres

Postbus 9577  
2003 LN Haarlem

#### Contact

Tel +31 (0)23 - 554 67 66  
App +31 (0)6 - 135 582 70

#### Internet

[www.saysimple.nl](http://www.saysimple.nl)  
[info@saysimple.nl](mailto:info@saysimple.nl)

#### Bank

IBAN NL77 INGB 0007746024  
BIC INGBNL2A

BTW  
NL857787305.B01  
KvK 69217076