

SCORECARD – CUSTOMER ADVOCATE

GoFastForward helpt ondernemers om van *Good to Great* te groeien. We zoeken een gedreven en getalenteerde Customer Advocate die samen met ons van Nederland het meest ondernemende land ter wereld wil maken.

MISSIE

De Customer Advocate van GoFastForward helpt het groeiprogramma te versnellen door (potentiële) deelnemers op te volgen zodat zij (klant of niet) enthousiaste ambassadeurs worden. Deelnemers ervaren betrokkenheid en enthousiasme in de eerste communicatie, ontvangen directe opvolging en ervaren dus dat ze op jou kunnen bouwen als een betrouwbare en enthousiaste partner.

Je bent voortvarend in het plannen en organiseren van de klantevents. Je krijgt de dingen voor elkaar die nodig zijn voor de trainers om een topevent te hosten. Je legt de locaties vast tegen duurzame en scherpe voorwaarden en je verzorgt de communicatie voorafgaand aan de events naar de deelnemers toe.

Je bent de spil in het vergroten en borgen van ons netwerk door een goede vastlegging in ons CRM-systeem. Systemen, overzichten en plannings zie je als een manier om overzicht te hebben en onze klanten en jouw collega's van de juiste informatie op het juiste moment te voorzien. Gezien je betrokkenheid, interesse en gevoel bij ambitieus ondernemerschap (en het vele contact met klanten) ben je van grote waarde voor jouw collega's om de programma's en events telkens te verbeteren.

UITKOMSTEN

- Eerste enthousiaste aanspreekpunt voor klanten & leads: Opvolgen van vragen en afspraken binnen 24 uur.
- Master van een altijd up-to-date CRM-systeem door alle klantcontacten vast te leggen en deelbaar te maken.
- Klanttevredenheid > 8,5 over locaties, voorbereidende informatie en opdrachten voor iedere bijeenkomst.
- Up-to-date jaarplanning voor alle geplande events en modules (date, tijden, locaties) op de website
- De verwachtingen van klanten en leads worden overtroffen door de service en bijzondere acties.
- Per week 2 tips/inzichten aan het programma management over wat er leeft bij de klanten en per maand minimaal 3 voorstellen voor de inhoud van onze nieuwsbrieven en andere uitingen via onze social media.

COMPETENTIES & VAARDIGHEDEN

- Je bent een mensen-mens, het glas is bij jou halfvol en je wilt het verschil maken, in grote en kleine zaken. Je hebt oog voor de belangen van anderen en je wordt omschreven als iemand die gaat voor win-win.
- Je neemt initiatief en probeert zelfstandig tot de beste besluiten en acties te komen. Daarbij denk je in oplossingen in plaats van problemen.
- Plannen en organiseren is een tweede natuur. Voor onze evenementen en programma's zorg je voor rust en een stabiele basis en heb je oog voor de details die het verschil kunnen maken en verwachtingen overtreffen.
- Je hebt gevoel voor taal en wat je ermee wilt bereiken en hoe het overkomt op de klant. Je bent dus nauwkeurig en zorgvuldig in woord en schrift en je vindt het een uitdaging om de klant aan te zetten tot actie en voorbereidingen.
- Je bent vertrouwd met social media en de kracht van marketing op deze kanalen. Bijhouden van profielen doe je in een handomdraai.
- Vragen stellen doe je automatisch, je bent geïnteresseerd in de ander. Niet de retorische vraag, maar juist de vragen die jou helpen om de klant en collega nog beter van dienst te zijn.
- Je hebt zeker ook een eigen mening, die je met gevoel ook onder woorden brengt. Dat is enorm belangrijk, want je hebt hart voor de zaak en de klant. En voor jezelf, je wilt iets bijdragen en zorgt voor de juiste randvoorwaarden om zelf te excelleren.

INDICATIE

- De invulling van de functie Customer Advocate is vooralsnog parttime: Verwachting 12-16 u per week.
- De salaris-indicatie is € 2.000-2.600 per maand op basis van fulltime.