

ProPlanner – Head of Customer Success

Wat ga je doen?

Onze klanten zitten vandaag nog vooral in België en Nederland. Voor een internationale automotive groep rolden we onze software al uit in tien Europese landen. Van daaruit willen we verder groeien in Europa, en dat is precies waar deze rol het verschil maakt.

Onze Customer Success-werking staat stevig op de rails. Ze is de afgelopen jaren uitgebouwd door onze huidige teamlead, die zorgt voor een overdracht.

De volgende stap moet nog gezet worden. Terwijl we internationaal uitbreiden komen er meer klanten, meer talen en meer markten bij. Wij geloven niet in het klassieke model waarbij elke nieuwe klant leidt tot een groter supportteam. Wij willen een performante Customer Success-werking die de hedendaagse technologie ten volle gebruikt: self-service, verdere digitalisering en AI, zodat onze mensen hun tijd besteden aan de klantgesprekken die echt het verschil maken.

Je verantwoordelijkheid is tweeledig. Je zorgt dat onze bestaande klanten succesvol zijn met ProPlanner, en je bouwt de Customer Success-werking die klaar is voor die internationale groei. Je kan je eigen pad uitstippelen om dat doel te bereiken, en je rekent daarbij op je collega's om je in de uitvoering bij te staan.

Klanten succesvol maken

- Je bent verantwoordelijk voor het volledige klantentraject na de verkoop: implementatie, onboarding, support, adoptie, retentie en uitbreiding.
- Je bouwt een gestandaardiseerde aanpak voor implementaties, in varianten naar klantgrootte, en volgt de lopende projecten op tegen hun go-livedatum.
- Je richt het supportproces in en bewaakt dat klanten tijdig en correct geholpen worden.
- Je volgt op hoe intensief klanten ons platform effectief gebruiken, en onderneemt actie wanneer de adoptie achterblijft.
- Je bent het aanspreekpunt bij escalaties.

Slimmer en schaalbaarder werken

- Je haalt het repetitieve werk uit support en onboarding: weg aan de bron, geautomatiseerd, of opgelost voor de klant het moet vragen.
- Je zet AI in binnen de Customer Success-werking, van het sorteren van vragen en het voorbereiden van antwoorden tot het maken van klantcontent, en je bewaakt de kwaliteit ervan.
- Je gebruikt onze klantdata om risico's en opportuniteiten vroeg te detecteren, zoveel mogelijk via automatische signalen in plaats van manuele opvolging.

Self-service, knowledge base en in-app begeleiding

- Je geeft onze knowledge base verder vorm en zorgt dat die de vragen dekt die effectief binnenkomen.
- Je bouwt self-onboarding uit, zodat kleinere klanten en bijkomende gebruikers zelfstandig aan de slag kunnen.
- Je zet samen met Product in-app begeleiding op: tours, tooltips en contextuele hulp die de gebruiker door het product loodsen.

- Je zorgt dat nieuwe functionaliteit niet live gaat zonder bijhorende hulp voor de gebruikers.

Internationaal en meertalig

- Je bepaalt samen met de founders welke talen, tijdzones en serviceniveaus we ondersteunen, en houdt dat actueel bij elke nieuwe markt.
- Je organiseert meertalige support en content op een slimme manier, met vertaalworkflows, AI-ondersteuning en gerichte taalvaardigheid in het team.
- Je bereidt de werking voor op elke nieuwe markt en volgt de kwaliteit van onze dienstverlening per markt op.

Team en aanwerving

- Je stuurt een team van vier Customer Success collega's aan, verdeelt het werk en coacht hen in hun ontwikkeling.
- Je ziet op tijd wanneer er versterking nodig is en denkt mee over hoe onze organisatie moet groeien.
- Je schrijft de rolprofielen, doet de gesprekken mee en geeft je aanbeveling aan de founders.
- Je bouwt een inwerktraject waarmee een nieuwe collega snel zelfstandig klanten kan opvolgen.

Stem van de klant

- Je bundelt en prioriteert klantfeedback als input voor de productroadmap.
- Je brengt de productverbeteringen aan die vragen en frustraties structureel wegnemen.

Je werkt daarbij nauw samen met Sales, Product en Engineering, en rapporteert rechtstreeks aan de founders.

Wat breng jij mee?

Je hebt een proven trackrecord als hoofd van een Customer Success afdeling: Customer Success, support, implementatie of accountbeheer in een B2B-softwareomgeving. Belangrijker nog: je krijgt energie van het verbeteren van systemen, processen en klantbeleving. Je herkent jezelf in meerdere van onderstaande kenmerken.

- Je denkt in schaalbare oplossingen.
- Je hebt ervaring met automatisering, self-service of procesoptimalisatie, en je kan vertellen wat dat concreet heeft opgeleverd.
- Je combineert klantgerichtheid met sterk analytisch inzicht: je werkt met cijfers over gebruik, retentie en service en gebruikt die om te beslissen.
- Je voelt je comfortabel in een omgeving waar nog niet alles vooraf vastligt.
- Je kan een team coachen en inspireren, en je hebt al mensen aangeworven of ingewerkt.
- Je weet hoe heldere hulpcontent eruitziet en je stuurt anderen en AI-tools daarin aan.
- Je hebt affiniteit met software en met nieuwe technologie, AI inbegrepen, en een realistisch beeld van wat die vandaag wel en niet aankan.
- Je communiceert vlot in het Nederlands en het Engels. Frans is een pluspunt. Andere talen zoals Duits, Italiaans, Spaans zijn ook welkom.

Ervaring in een groeiende SaaS-omgeving, in een internationale context of in de automotive sector is mooi meegenomen. Deze rol vraagt een voltijds engagement.

Wat bieden wij jou?

- Een sleutelrol in een ambitieuze SaaS scale-up, precies op het moment dat de internationale groei versnelt.
- Een ervaren engineeringteam van vijftien mensen dat mee kan bouwen aan jouw ideeën.
- Ruimte om te experimenteren met AI en automatisering.

- Een cultuur van eigenaarschap en zelforganisatie, met korte lijnen naar de founders.
- Een gezonde work-life balans: thuiswerkdagen, flexibele werkuren en 32 vakantiedagen.
- Een competitief salarispakket met bonus, maaltijd- en ecocheques, hospitalisatie- en groepsverzekering en laptop.
- Memorabele teambuildings met een warme, open ploeg.

ProPlanner selecteert op competenties en motivatie. Elke kandidaat is welkom, ongeacht achtergrond, leeftijd, gender of afkomst.

<https://www.proplanner.eu/>