



Apibase – Head of Customer Success

Wie zijn we?

APICBASE is een dynamische scale-up in volle expansie. Onze software revolutioneert het beheer van food & beverage wereldwijd, met een indrukwekkend portfolio van topklanten en restaurants. Dankzij onze klantgerichte aanpak en onze drang om te excelleren, zijn we uitgegroeid tot een onmisbare schakel in de tech stack van de hospitalitysector. Om onze groei voort te zetten en ons succesverhaal verder uit te bouwen, zijn we op zoek naar een gedreven Customer Success Director !

Als Head of Customer Success werk je zowel strategisch als operationeel aan de verdere professionalisering van ons Customer Success-team. Je zorgt voor uniformiteit in de processen, procedures en rapportage binnen het team. Je overziet de drie kerntaken van ons internationale team: support, onboarding & training, en projectmanagement. Daarnaast speel je een cruciale rol in het opbouwen van sterke klantrelaties, het verminderen van churn en het identificeren en stimuleren van up-sell mogelijkheden.

Om in deze rol uit te blinken, verdiep je jezelf in de huidige Customer Success-activiteiten binnen Apibase en werk je nauw samen met onze grootste klanten om hands-on ervaring op te doen.

Als lid van het managementteam van Apibase overstijg je je eigen functiegebied. Je draagt bij aan onze langetermijnstrategische doelstellingen en speelt een actieve rol in besluitvorming op bedrijfsniveau.

Hoe zal de rol eruit zien? Wat zijn de verwachtingen?

Naast het jaarlijks vastleggen van de KPI's en OKR's voor jouw team, begeleid je hen ook om ervoor te zorgen dat deze doelstellingen worden behaald. Je bent verantwoordelijk voor het ontwikkelen van een strategisch plan dat bijdraagt aan een positieve customer experience. Als onderdeel van het management ben je medeverantwoordelijk voor het vormgeven van een visie die gecentreerd is rondom het Ideal Customer Profile binnen onze organisatie.

Je definieert en optimaliseert de customer lifecycle en customer journey. Samen met je team stimuleer je up-sell en cross-sell. Een van jouw belangrijkste verantwoordelijkheden is het minimaliseren van churn, door nauwgezet de klantactiviteiten te volgen en proactief, in constante communicatie, met hen in contact te blijven.

Je bouwt sterke relaties op met klanten en hebt een onstilbare honger om hen écht te begrijpen.

- Als geboren people manager begrijp je dat het draait om mensen, zowel in je team als bij de klanten.
- Door goed naar het bestaande team te luisteren, herken je precies waar efficiëntieverbeteringen nodig zijn volgens de Apicbase-visie.
- Empathisch en sterk in change management, ben je in staat om veranderingen op korte, middellange en lange termijn succesvol door te voeren.
- Het ontwikkelen van een visie, strategisch denken en die ideeën omzetten in een uitvoerbaar plan behoren tot jouw grootste talenten.
- Met een sterke analytische mindset formuleer je heldere conclusies en aanbevelingen.
- Innovatieve producten wekken vanzelf jouw interesse, en technologie speelt een centrale rol in jouw manier van denken.
- Minstens 5 jaar ervaring in een vergelijkbare functie heeft ervoor gezorgd dat teamwerk en klantgerichtheid diep geworteld zijn in jouw aanpak.
- Makkelijk contact leggen en overtuigend communiceren komen als vanzelf, met een focus op helderheid en impact.
- Een creatieve en out-of-the-box benadering maakt jou uitstekend in het vinden van oplossingen voor complexe problemen.

Wat kan jij verwachten?

- Impactvolle rol in een snelgroeende scale-up: Als Customer Success Director krijg je de kans om een cruciale bijdrage te leveren aan het succes van ons internationale bedrijf. Je krijgt de verantwoordelijkheid om ons Customer Success-team naar een hoger niveau te tillen.
- Strategische invloed op bedrijfsniveau: Je maakt deel uit van het managementteam en hebt directe invloed op de strategische richting van het bedrijf. Je helpt mee om een visie te ontwikkelen die klantgerichtheid centraal stelt.
- Leiding over internationale teams: Je krijgt de kans om een wereldwijd team te leiden, dat verantwoordelijk is voor support, onboarding & training en projectmanagement. Je werkt in een dynamische en internationale omgeving.
- Klantrelaties uitbouwen en churn minimaliseren: Je speelt een sleutelrol in het opbouwen van sterke klantrelaties en in het beperken van churn, met ruimte om direct in contact te staan met onze grootste klanten.
- Innovatie en technologie: Je werkt in een organisatie die gedreven wordt door technologie en innovatie. Je kunt je passie voor nieuwe technologieën en innovatieve oplossingen in de praktijk brengen.
- Ruimte voor persoonlijke groei en ontwikkeling: Er is ruimte voor strategisch denken en je krijgt de vrijheid om veranderingen en verbeteringen door te voeren op het gebied van processen, procedures en klantinteracties.

- Kansen om creatieve oplossingen te ontwikkelen: Je krijgt uitdagende problemen voorgeschoteld die vragen om creatieve en out-of-the-box benaderingen, wat je ruimte geeft om je oplossingsgerichtheid in te zetten.
- Een cultuur van samenwerking en open communicatie: Je komt terecht in een team waar samenwerking en open communicatie centraal staan, wat je in staat stelt om makkelijk contact te leggen en relaties op te bouwen.
- Geniet van de flexibiliteit van een voltijdse positie met ruime bewegingsvrijheid.
- Ontvang een competitief salaris pakket dat je harde werk beloont.