



We zijn op zoek naar een Customer Success Manager voor het team in Amsterdam.

Ben jij een gemotiveerde, tech-savvy en vloeiend Nederlands sprekende professional (minimaal C1 niveau) en wil je het team voor een periode van minimaal 6 maanden komen versterken? Dan is dit misschien wel iets voor jou!

Waarom werken bij October?

October (www.october.eu) is een toonaangevend Europees data-gedreven FinTech bedrijf. Onze missie is om bedrijven beter te financieren. Wij veranderen de manier waarop MKB-bedrijven zichzelf financieren en verminderen hun afhankelijkheid van banken. We leveren sneller en brengen meer waarde dan traditionele spelers op de markt. We willen het MKB helpen groeien en hebben al duizenden leningen verstrekt aan Europese bedrijven.

Met October Connect) brengt October nu zijn expertise op het gebied van digitale kredietverstrekking naar financiële instellingen om hun klanten portfolio beter te monitoren en hun risicoanalyse te versterken.

Ons team bestaat uit meer dan 100 mensen in Parijs, Madrid, Milaan, Amsterdam en München. En we hebben de ambitie om in 2022 vijftig nieuwe professionals aan te nemen.

Bij October geloven we dat een geweldige cultuur fundamenteel is voor ons succes, en daarom leggen we sterk de nadruk op onze (<https://october.eu/about-us/careers/>).

Wat je gaat doen als een Customer Success Manager

Het Customer Success team werkt aan het opbouwen van een langdurige en waardevolle relatie met de meer dan 30.000 particuliere investeerders die actief zijn op October. Het team draagt de zorg voor de gehele customer journey van deze investeerders: van sign-up tot de diversificatie van hun portfolio. Daarbij biedt het team de nodige ondersteuning aan alle investeerders.

Als Customer Success Manager ben je zelf verantwoordelijk voor de Nederlandse community van particuliere investeerders. Je hoofdtaken zullen onder andere bestaan uit:

1. Dagelijkse ondersteuning van investeerders:
 - Dagelijks ondersteuning geven aan de Nederlandse investeerders, voornamelijk online maar soms ook telefonisch. Initieel commercieel contact met investeerders, waaronder het presenteren van het leningsaanbod van October, voorlichting op het platform, risicowaarschuwingen, etc.
 - Samenwerken met externe en interne partijen om vragen van investeerders op te lossen.
2. Het betrekken en behouden van de community van investeerders:
 - Content schrijven: nieuwsbrieven, blog posts, tutorials.
 - Marketingautomatisering: ontwikkel gesegmenteerde content om investeerders door de customer journey te leiden en beoordeel hoe het gaat aan de hand van data.
 - Verifiëren van de identiteit van onze nieuwe kredietverstrekkers (KYC).
2. Samenwerken met het Product team:
 - Verzamel feedback van investeerders en rapporteer bugs en ideeën om ons product en onze processen te verbeteren.
 - Verbeteren van de lender journey op (<http://www.october.eu/>), het webplatform (<https://app.october.eu/>) en de mobiele app.



- Verbeter en volg de acquisitie van nieuwe investeerders, de engagement onder de huidige investeerders en de ondersteuning van alle investeerders. Duik in de data om het gedrag van investeerders te begrijpen en je klantrelatiestrategie te verbeteren.

Om de beste klantervaring te bieden, werk je nauw samen met de leden van het Customer Success Team in Parijs, Milaan en Madrid. Daarnaast werk je veel met cross-function teams (zoals Product, Tech, Operations, Marketing). Je rapporteert rechtstreeks aan de Head of Customer Success, die vanuit Nederland werkt, en de CEO van October Nederland.

De vereisten

- Goede schriftelijke en verbale communicatievaardigheden in zowel Nederlands als Engels. Een derde taal (Spaans, Italiaans of Frans) is een pré.
- Je hebt affiniteit met Customer Success/Account Management, Marketing en Communicatie of Business Development, bij voorkeur binnen finance of SaaS.
- Je bent goed georganiseerd.
- Je bent ondernemend, hebt een positieve instelling en je werkt graag met mensen!
- Proactieve mindset en uitstekende time management vaardigheden.
- Je hebt je bachelor (HBO/WO) afgerond of bijna afgerond.

Jouw voordelen

- Competitief salaris
- Geweldig nieuw kantoor midden in het centrum van Amsterdam
- 25 vakantiedagen per jaar plus alle Nederlandse feestdagen (op basis van full time)
- Tot 3 dagen werken op afstand, volledig op afstand bespreekbaar

Hoe te solliciteren

Als jij denkt dat jij de perfecte aanvulling bent voor ons team in Amsterdam, stuur dan je CV via de solliciteer button. <https://october.bamboohr.com/jobs/view.php?id=252>

Verwerking van uw persoonlijke gegevens

Uw sollicitatiegegevens worden behandeld volgens onze Data Protection Policy