



## Hands-on Customer Succesmedewerker voor 24-36 uur per week

Als Virtual Assistant met een groot talent voor ontzorgen ben jij de Customer succesmedewerker voor ons en onze klanten. Je bent het aanspreekpunt en visitekaartje en zet net dat stapje extra om de klantbeleving naar een hoger niveau te tillen.

Met plezier beheer je samen met je collega de mailboxen van onze klanten en handel je via social media diverse vragen af. Je schakelt zonder problemen tussen uiteenlopende onderwerpen (van voeding naar coaching e.d). Je geeft duidelijke antwoorden en zorgt voor een snelle en accurate afhandeling.

Je bent in staat om klanten een echt gevoel van ontzorging te geven door pro-actief te kijken hoe jij ze kan helpen. Je bent in staat om echt aan contacten te bouwen, op een informele maar correcte manier. Je bedenkt creatieve oplossingen voor de klant en kunt zonder moeite multitasken en efficiënt werken met computersystemen.

Ook regel jij allerlei praktische zaken die op het bureau van de ondernemer blijven liggen en ben je intern op ons kantoor de spin in het web. Daarnaast fungeer je als vliegende keep om collega's in tijdnood te redden. Wat er ook geregeld moet worden; de Customer succesmedewerker pakt het op en zorgt er in een oogwenk voor dat het voor elkaar komt.

Je bent een doener. Je gaat actief aan de slag en laat ergens geen gras over groeien maar pakt door. Je bent praktisch ingesteld en neemt vlot en snel maatregelen en bent naast slagvaardig ook nog eens besluitvaardig.

Waar je collega's zich verdiepen in de inhoud en techniek, fladder jij door je mailboxen, social media tools en weet je antwoorden te vinden door out of the box te denken. Hard werken is jouw credo, je stopt niet voordat het geregeld is. Om daarna heerlijk van je welverdiende ontspanning te genieten.

### Wat doet Virtual Heroes?

Iedere dag weer maken we ons hele team klanten blij. Wij worden blij van ontzorgen. En zetten net dat ene stapje extra om onze klanten verder te helpen. Onze klanten zijn online ondernemers die verder willen groeien en daarbij ondersteuning nodig hebben.



Een buddy. We richten hun e-mailmarketing in, houden websites bij, schrijven content voor blogs en social media en richten webinar systemen in. Maar we zorgen er ook voor dat online leeromgevingen staan als een huis, nieuwsbrieven met regelmaat verzonden worden en dat we klantvragen met liefde en plezier afhandelen. En dat datgene wat de wereld ingeslingerd wordt, er strak en eenduidig uitziet.

Dat kan natuurlijk alleen maar met de juiste mensen in ons team.

### **Jouw rol binnen Virtual Heroes**

Ontzorgen wordt steeds belangrijker, zodat ondernemers de ruimte voelen om zich te focussen op andere zaken zonder dat er dingen blijven liggen. Daarnaast zien we klantenservice als het kloppende hart van een bedrijf. Door klanten en relaties de wow-ervaring te bieden creëer je extra verbinding. Dat is wat wij onze klanten willen geven, maar ook waar wij onze klanten mee helpen richting hun eigen klanten.

Je deinst niet terug voor veel variatie en lichte chaos. Jouw hands-on mentaliteit zorgt ervoor dat alles vlekkeloos verloopt.

Als Virtual Hero start je de dag bijvoorbeeld met het beantwoorden van de inboxen van diverse klanten. Je belt even met iemand die een afspraak wil maken en regelt tussendoor een locatie voor een bijeenkomst. Nadat je hebt gecheckt of er nog voldoende kantoorvoorraad is (lees thee, koffie en chocola), stuur je een overzicht naar een klant van nog op te pakken acties. Hij vindt het fijn als je hem achter zijn broek aan zit...:). Nadat je met een collega hebt gezocht naar de oplossing voor een inlogprobleem van een klant, raas je even door je eigen e-mail.

Daarna ga je naar beneden om je zelfgemaakte salade rustig op te eten. Waar de rest natuurlijk weer jaloers op is. Lachen, gieren, brullen en weer door. Je moet namelijk nog 3 inboxen doornemen en op social media wachten mensen op jouw antwoord. Onze klanten vinden het namelijk heel prettig als hun klanten tijdig antwoord krijgen en jij bent het daar helemaal mee eens. Waar sommige antwoorden ware dichtkunst zijn, vliegen de andere mails er zo uit.

Hierna ga je nog even snel aan de slag met de vakantieplanning van het team. Je kunt er maar beter op tijd mee beginnen en iedereen aan zijn jasje trekken. Als laatste zet je nog even een nieuwsbrief klaar voor een collega omdat die er geen tijd meer voor had waarna je afsluit en met een gerust gevoel naar huis fietst. Om lekker te genieten van je vrije avond.



### Jouw toekomstige collega's

We werken momenteel bij Virtual Heroes met 9 mensen (maar we zijn op zoek naar meer collega's!). Je werkt intensief samen met een online business manager, content creator en een e-mailmarketingspecialist/systeemheld. Geen dag is hetzelfde. Want van te vastgeroeste patronen word jij niet gelukkig. Toch?

### Jouw profiel

- Je bent een aanpakker en niet gevoelig voor stress.
- Je hebt een goede kennis van Office.
- Je kunt vlot mails beantwoorden waarbij je je graag inleeft.
- Je beheerst de Nederlandse taal goed.
- Je kunt snel schakelen.
- Google is your best friend.
- Je kunt goed overzicht houden.
- Je houdt van variatie en bent nergens te beroerd voor.
- Je houdt van droge (en soms zwarte) humor en bent gezellig ...;

### Dit bieden we jou

- Een leuke baan in een enthousiast, ambitieus en betrokken team.
- Een gezellig kantoor op een prachtige locatie in Breda.
- De ruimte om naast jouw expertise, je online marketingkennis te verbreden.
- Veel ruimte voor eigen ideeën en initiatief.
- Het vertrouwen om jouw eigen ideeën uit te werken.
- Een startsalaris tussen de €2000 en €2250 op basis van ervaring en kennis (obv 40 uur FT).
- Een goede pensioenregeling.
- Leuke arbeidsvoorwaarden waaronder gezellige teamuitjes.

Met de juiste mensen op de juiste plek verzet je bergen. Het beste team bestaat voor ons uit een ideale mix van verschillende mensen met ieder hun eigen kracht. Ieder draagt zo op zijn eigen manier een steentje bij. Wat wordt jouw toegevoegde waarde?

Laat het ons weten via [contact@virtualheroes.nl](mailto:contact@virtualheroes.nl) t.a.v. Noor en Kim.

