



In-house Customer Success Manager NL / FR

Ons bedrijf

3P is een succesvol en groeiend bedrijf met kantoren in Antwerpen, Kontich en Rijsel. We ontwikkelen **software** voor overheidsinstellingen en zijn hierbij de Belgische marktleider op het gebied van **overheidsopdrachten**. Daarnaast bieden we ook software aan voor **facilitair beheer**.

Onze klanten zijn heel gevarieerd en omvatten de **overheid op alle niveaus**: steden, gemeenten, provinciebesturen, ministeries, intercommunales, politiezones, ocmw's, havenbesturen, universiteiten, hogescholen, ziekenhuizen, rusthuizen, sociale huisvestingsmaatschappijen,...

3P staat bekend om haar **uitmuntende service** en haar **ijzersterke software** waarmee we onze klanten dagelijks begeleiden in hun werking. Om onze groei te ondersteunen zijn we op zoek naar een enthousiaste en gemotiveerde in-house Customer Success Manager om ons team te versterken!

Wil jij een **sleutelrol** spelen in het hart van onze **klantenservice**? Ben jij sociaal? Hou je van klantencontacten? Heb je een natuurlijke commerciële flair? Wil je elke dag het beste van jezelf geven? Dan vormen wij een perfecte match!

De functie

Als in-house Customer Success Manager speel je een essentiële rol in het leveren van **uitstekende klantenservice** en het onderhouden van **sterke klantrelaties**. Je bent hierbij het eerste aanspreekpunt voor alle helpdesk vragen en maakt deel uit van het team van Customer Success Managers.

Je werkt voornamelijk vanuit onze kantoren in **Kontich**.

Je **belangrijkste taken** zijn:

- Je luistert naar de **behoeften van de klanten**, je beantwoordt hun diverse **functionele vragen** en opmerkingen. Je hebt affiniteit met IT maar de technische vragen worden behandeld door het tech support team.
- Je draagt zorg voor een snelle en effectieve oplossing. Je stelt je hierbij op als een echte **problem solver**.

- Je ondersteunt de Customer Succes Managers in het onderhouden van hun sterke klantenrelaties en waarborgt de **klanttevredenheid**.
- Je **werkt samen** met de interne teams om ervoor te zorgen dat klantverzoeken correct worden afgehandeld.
- Je brengt wederkerende problemen in kaart en je biedt ondersteuning bij het zoeken naar **structurele oplossingen**.
- Je bouwt een **databank met standaardantwoorden** op en houdt deze up-to-date.
- Daarnaast werk je actief aan **diverse opdrachten**. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het organiseren en het geven van basisopleidingen, mailings sturen naar klanten, testen uitvoeren, ondersteuning team van Customer Success Managers, ondersteuning van het sales team, enz.

Wie zoeken wij ?

- Je hebt een **bachelor-** of **masterdiploma**.
- Je hebt een sterk **analytisch** denkvermogen.
- Je werkt **efficiënt** en nauwkeurig en bent administratief sterk. Je hebt oog voor detail en je bent **perfectionistisch** aangelegd.
- Bij stressmomenten weet je het overzicht te bewaren en kan je **prioriteiten stellen**. Je werkt **probleemoplossend** en neemt initiatief.
- Je bent **communicatief** sterk (diplomatisch, maar toch voldoende assertief) en werkt **klantgericht**. Je bent optimistisch, sociaal, vlot en commercieel in de omgang.
- Je hebt bij voorkeur een uitstekende beheersing van zowel de **Nederlandse** als de **Frans**e taal zowel gesproken als geschreven.
- Je bent niet alleen een teamplayer, maar kunt ook goed **zelfstandig** werken.
- Je toont commitment en bent bereid om voor de extra mile te gaan.

Wat mag je van ons verwachten ?

Je komt terecht in een ambitieus groeibedrijf met een jonge bedrijfscultuur en aangename werkomgeving. 3P heeft een traditie van uitsluitend de meest **talentvolle mensen** aan te trekken om een onberispelijke service te geven aan haar veeleisende klanten. In ruil biedt 3P jou een boeiende job met veel vrijheid, een vast contract van onbepaalde duur, een interessante verloning boven marktgemiddelde, minimaal 30 vakantiedagen, 2 dagen thuiswerk, bedrijfswagen, iPhone, groepsverzekering, pensioenplan, maaltijdcheques, eco-cheques, bedrijfsfitness, talrijke teambuildings,...

Geïnteresseerd?

Ben je bereid om deze boeiende uitdaging aan te gaan, mail dan vandaag nog je uitgebreid curriculum vitae met recente foto en motivatie naar **jobs@3P.eu t.a.v. mevrouw Emilie Wyckmans**. Vermeld ook expliciet je salarisverwachtingen. Alle kandidaturen worden met de grootste discretie behandeld. Voor meer informatie, consulteer www.3P.eu.



In-house Customer Success Managers (NL / FR)

Notre société

3P est une entreprise ambitieuse et en pleine croissance possédant des bureaux à Anvers, Kontich et Lille. Nous développons des **logiciels** pour les pouvoirs publics et nous sommes leader sur le marché belge concernant les **marchés publics**.

Nous proposons également à nos clients une application pour **la gestion facilitaire**.

Nos clients sont très variés et couvrent **tous les niveaux de l'administration en Belgique** : les villes, communes, provinces, ministères, intercommunales, zones de police, CPAS, ports, universités, hautes écoles, hôpitaux, maison de repos, sociétés de logements sociaux, etc.

3P est connu pour son **service exceptionnel** et a pour tradition de fournir à ses clients des **logiciels de haute qualité** pour lesquels nous assistons nos clients chaque jour dans leurs opérations quotidiennes. Pour soutenir notre croissance, nous recherchons un collaborateur in-house Customer Success Manager enthousiaste et motivé pour rejoindre notre équipe !

Souhaitez-vous jouer un **rôle clé** au cœur de notre **service clientèle** ? Etes-vous sociable ? Aimez-vous le contact client ? Avez-vous un flair commercial naturel ? Voulez-vous chaque jour donner le meilleur de vous-même ? Dans ce cas, nous sommes parfaitement compatibles !

La fonction

En tant que in-house Customer Success Manager, vous jouez un rôle essentiel en offrant un **excellent service clientèle** et en maintenant des **relations solides** avec les clients. Vous êtes le premier point de contact pour toutes les **questions helpdesk** et vous ferez partie de l'équipe des Customer Success Managers.

Vous travaillez principalement depuis nos bureaux à **Kontich**.

Vos tâches principales sont :

- Vous écoutez les **besoins des clients**, vous répondez à leurs diverses **questions fonctionnelles** et leurs remarques. Vous avez une affinité avec l'informatique bien que les questions techniques soient gérées par l'équipe de support technique.
- Vous garantissez une solution rapide et efficace. Vous vous positionnez comme un véritable **problem solver**.
- Vous soutenez les Customer Success Managers en entretenant des **relations solides** avec les clients et vous garantissez la satisfaction des clients.

- Vous **collaborez** avec les **équipes internes** pour vous assurer que les demandes des clients soient traitées correctement.
- Vous identifiez les problèmes récurrents et vous participez à la recherche de **solutions structurelles**.
- Vous construisez **une base de données avec des réponses standard** et la maintenez à jour.
- Vous travaillez en outre activement à **diverses tâches**. Il peut s'agir par exemple d'organiser et de donner des formations de base, d'envoyer des mailings aux clients, de réaliser des tests, d'aider l'équipe de Customer Success Managers, d'aider l'équipe commerciale, etc.

Qui êtes-vous?

- Vous avez un diplôme **bachelier** ou un **master**.
- Vous avez l'esprit **analytique**.
- Vous travaillez de manière **efficace** et précise et possédez de solides compétences administratives. Vous avez le sens du détail et vous êtes **perfectionniste**.
- Pendant une période de stress, vous gardez une vue d'ensemble et vous **fixez les priorités**. Vous êtes **orienté solution** et vous prenez des initiatives.
- Vous possédez de solides compétences en **communication** (diplomate mais suffisamment assertif) et vous êtes **orienté client**. Vous êtes optimiste, sociable et commercial.
- Vous possédez de préférence une excellente maîtrise du **français** et du **néerlandais**, parlés et écrits.
- Vous êtes un teamplayer mais pouvez aussi travailler de manière **autonome**.
- Vous faites preuve d'engagement et n'hésitez pas à vous investir.

Que pouvez-vous attendre de nous ?

Vous rejoignez une entreprise ambitieuse et en pleine croissance avec une culture d'entreprise jeune et un environnement de travail agréable. 3P a comme tradition de n'embaucher que **les personnes les plus talentueuses**, afin de fournir un service impeccable à ses clients exigeants. En retour, 3P vous offre un travail passionnant avec beaucoup de liberté, un contrat à durée indéterminée, un salaire intéressant au-dessus de la moyenne du marché, y compris 30 jours de congé, 2 jours de télétravail, voiture de société, assurance collective, épargne pension, chèques-repas, écochèques, salle de fitness, nombreux teambuildings, ...

En savoir plus ?

Si vous êtes prêt à relever ce défi captivant, envoyez-nous sans plus attendre une lettre de motivation accompagnée d'un CV détaillé avec une photo récente ainsi que vos attentes salariales précises à l'adresse **jobs@3P.eu** à l'**attention de Mme Emilie Wyckmans**. Toutes les candidatures seront traitées avec la plus grande discrétion. Pour plus d'informations, consultez www.3P.eu.