



# Manager Account Support

's-Hertogenbosch 

40 uur per week 



## Over de organisatie

Deze snelgroeiende organisatie is actief in de zakelijke energiemarkt en biedt een integrale oplossing voor complexe energievraagstukken. Vanuit één platform ondersteunen zij klanten bij strategische energie-inkoop, monitoring, laadoplossingen en batterijopslag.

De focus ligt op middelgrote tot grote zakelijke klanten die actief willen sturen op energiekosten, verduurzaming en toekomstbestendigheid.

De organisatie is ontstaan vanuit een buy-and-build strategie, waarbij meerdere gespecialiseerde partijen zijn samengebracht. De komende jaren staan in het teken van verdere integratie, professionalisering en commerciële groei. Die combinatie van inhoudelijke expertise en schaalvergroting maakt dit een interessante omgeving voor professionals die willen bouwen en impact willen maken.

De cultuur is ondernemend, pragmatisch en ambitieus. De lijnen zijn kort, verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie en er wordt veel eigenaarschap verwacht. Groei van het bedrijf en ontwikkeling van medewerkers gaan hand in hand.

## De functie in het kort

### **Jouw impact als Manager Account Support**

Als Manager Account Support ben jij de spil in de dienstverlening. Je geeft leiding aan een team van 8-9 medewerkers dat fungeert als eerste aanspreekpunt voor een brede klantenbasis. Je bent verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van dit team, het monitoren van prestaties en het coachen en ontwikkelen van medewerkers.

Jouw belangrijkste doel is het structureel verbeteren van de klanttevredenheid en de operationele efficiëntie. In deze rol combineer je people management met procesoptimalisatie en neem je het voortouw in een professionaliseringsslag, waarbij je het team meeneemt in een lean-gedreven en klantgerichte werkwijze.

Daarnaast zorg je voor het opzetten en implementeren van dashboards en KPI's, zoals responstijden en oploskwaliteit, om prestaties inzichtelijk te maken en continu te verbeteren.

Je bent een hands-on manager die niet alleen aanstuurt, maar ook actief meedenkt en processen optimaliseert. Daarnaast versterk je de samenwerking met andere afdelingen, zoals de buitendienst, om een naadloze klantervaring te realiseren.

### **Jouw verantwoordelijkheden:**

- Je bent verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding, coaching en ontwikkeling van het team;
- Je monitort en stuurt op operationele KPI's zoals klanttevredenheid, responstijden en de kwaliteit van de orderverwerking;

- Je vertaalt klantfeedback naar inzichten, signaleert trends en initieert proactieve communicatie;
- Je bent de kartrekker in het optimaliseren en digitaliseren van werkprocessen binnen het team, met oog voor efficiëntie en schaalbaarheid;
- Je onderhoudt nauw contact met managers van andere afdelingen om de samenwerking te optimaliseren en fungeert als escalatiepunt voor complexe klantvraagstukken.

### **Jouw plek binnen de organisatie:**

Als Manager Account Support geef je leiding aan een team van 8 tot 9 junior en medior professionals. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor klanten, verzorgen de onboarding van nieuwe relaties en coördineren de opvolging van diensten met andere afdelingen.

Je rapporteert in de huidige structuur aan de CCO.  
Standplaats is 's-Hertogenbosch.

## Wat jij meebrengt

Je past goed binnen een informele, ondernemende en resultaatgerichte organisatiecultuur. Je bent een verbinder die mensen voor zich weet te winnen, maar ook duidelijk en standvastig is wanneer dat nodig is. Als manager sta je dicht op de operatie, coach je een team en heb je goed zicht op de processen. Je hebt een hands-on mentaliteit en begrijpt de dynamiek van een groeiende organisatie waar samenwerking cruciaal is.

Daarnaast breng je het volgende mee:

- Je beschikt over een hbo+ werk- en denkniveau;
- Je hebt minimaal 3-5 jaar leidinggevende ervaring in een operationele klantenservice-omgeving;
- Ervaring binnen een dienstverlenende omgeving is een pré;
- Je bent een bewezen people manager die teams kan coachen, motiveren en ontwikkelen;
- Je bent procesmatig sterk en hebt een duidelijke visie op het verbeteren van klantprocessen;
- Je bent communicatief vaardig in zowel Nederlands als Engels;
- Je toont eigenaarschap en beschikt over een sterk verantwoordelijkheidsgevoel.



**Competenties** zijn samenhangende gedragingen, vaardigheden en persoonlijke eigenschappen die bepalen **hoe** iemand handelt in werksituaties.

Competenties waarop een kandidaat hoog scoort, gaan van nature makkelijker af. Een lage score betekent niet dat iemand ergens slecht in is of zich niet kan ontwikkelen. Het geeft vooral aan dat dit meer energie en tijd kost om goed te doen of vol te houden.

## Gedragscompetenties

### Emotionele intelligentie

Emotionele intelligentie gaat over het herkennen, begrijpen en reguleren van zowel eigen emoties als die van anderen.

### Leidinggeven

Leidinggeven gaat over het vermogen om richting te geven, anderen te beïnvloeden en mensen mee te nemen in een gezamenlijk doel.

### Nauwkeurigheid

Nauwkeurigheid gaat over de mate waarin iemand aandacht heeft voor details en werk zorgvuldig controleert.

### Ondernemerschap

Ondernemerschap gaat over het zien en benutten van kansen, initiatief nemen en ideeën omzetten in concrete acties.

### Teamspeler

Teamspeler gaat over de bereidheid en het vermogen om samen te werken, rekening te houden met anderen en gezamenlijke doelen te bereiken.

## Werken bij deze organisatie: dit mag je verwachten

De organisatie biedt een uitdagende rol binnen een dynamische en snelgroeiende omgeving. Je krijgt de vrijheid en verantwoordelijkheid om een cruciaal team verder te professionaliseren en direct bij te dragen aan het succes van de organisatie. Je werkt in een moderne werkomgeving, centraal gelegen en goed bereikbaar, binnen een informele en ondernemende cultuur.

- Een salaris tussen €4500 en €6500 bruto per maand, afhankelijk van kennis en ervaring;
- Een leaseauto of mobiliteitsbudget;
- 25 vakantiedagen;
- Pensioensregeling zonder eigen bijdrage;
- Een fulltime functie in een dynamische werkomgeving;
- Een team van betrokken en gedreven collega's;
- Een contract voor bepaalde tijd met de intentie tot een vast dienstverband.

### INTERESSE?

Neem contact op met Janneke van den Biggelaar via 06-29389283 of [jannekevandenbiggelaar@luke.nl](mailto:jannekevandenbiggelaar@luke.nl)

**[www.luke.nl](http://www.luke.nl)**

