

## Service Innovatie Manager m/v (0,8 - 1,0 fte), Lid MT

Onna-onna is een snelgroeïende, online aanbieder van verzekeringen, exclusief voor vrouwen. Onna-onna onderscheidt zich door excellente, oprechte en verrassende service voor haar klanten.

Voor ons hoofdkantoor in Amsterdam zijn we per direct op zoek naar een ervaren en talentvolle **Service Innovatie Manager**. Als onderdeel van het managementteam ben je in deze functie verantwoordelijk voor de kern van Onna-onna: excellente dienstverlening voor onze klanten.

Je ontwikkelt en coördineert alle service activiteiten van Onna-onna. Daarbij geef je leiding aan een team van 12 medewerkers en ben je eindverantwoordelijk voor de service budgetten van Onna-onna. Is de term "klantgericht" voor jou geen uitgekauwd begrip, maar een levensmotto? Wil je Onna-onna helpen om dé benchmark op het gebied van dienstverlening te worden? Dan is deze functie iets voor jou!

### Verantwoordelijkheden

In de functie van Service Innovatie Manager ben je onder andere eindverantwoordelijk voor:

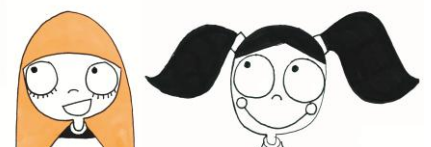
- Klanttevredenheid en -loyaliteit
- Het ontwikkelen en implementeren van nieuwe service innovaties
- Het ontwikkelen van de dienstverlening via nieuwe kanalen (social media)
- Samenwerking met onze service partners
- Werven, aansturen en ontwikkelen van het service team
- Het behalen van de service levels, alsmede het opleveren van rapportages op dit vlak

### Jij?

We zijn op zoek naar een ondernemende, innovatieve en zelfstandige collega, op minimaal HBO-niveau. Je combineert conceptueel vermogen met de vaardigheid om zaken tot in detail te organiseren. Je hebt minimaal 5 jaar ervaring in de dienstverlening en bewezen ervaring in het verbeteren van serviceprocessen. Voor alles heb je een oprecht hart voor klanten en zit dienstverlening je in de genen.

Samenvattend ziet jouw profiel er als volgt uit:

- HBO werk- en denkniveau
- Leidinggevende ervaring in de dienstverlening, bij voorkeur bij een echt service gerichte organisatie, zoals in de hospitality industrie
- Pragmatisch



- Zelfstandig
- Ambitieuus
- Zeer klantgericht
- Minimaal 32 uur per week beschikbaar

### Waarom?

Wij bieden jou een plek in het managementteam bij een jong, eigenzinnig bedrijf, op een inspirerende locatie. Daarbij bieden we je een marktconform salaris, afhankelijk van leeftijd en werkervaring en ruime mogelijkheden om je verder te ontwikkelen.

### Kriebels?

Heb je interesse in deze functie? Stuur dan een mail met CV en motivatiebrief naar [jobs@onna-onna.nl](mailto:jobs@onna-onna.nl) of bel met Lex Orie op 088-3355555.

