CRM & Marketing Automation Specialist - EyeCare Groep

Locatie:
Gooimeer 4, 1411 DC, Naarden

Vakgebied:
Marketing

Uren per week:
32-40 uur

Jij zorgt dat klanten op het juiste moment de juiste boodschap krijgen
Een klant die toe is aan een nieuwe bril. Iemand die onlangs een oogmeting heeft gehad. Of een klant die we al een tijdje niet hebben gezien. Als CRM & Marketing Automation Specialist zorg jij ervoor dat EyeCare op deze momenten relevant aanwezig is.
Bij EyeCare investeren we volop in CRM en marketing automation. Met Bloomreach als platform bouwen we aan persoonlijke, datagedreven customer journeys via verschillende kanalen. En daar speel jij een belangrijke rol in.
Je duikt in klantdata, ontdekt kansen en vertaalt inzichten naar slimme customer journeys. Je bedenkt ze niet alleen, maar bouwt, test en optimaliseert ze ook zelf. Zo maak je onze klantcommunicatie steeds persoonlijker, relevanter en effectiever.
Je maakt deel uit van het Digital Team en bent onze specialist op het gebied van CRM en marketing automation. Je werkt nauw samen met Marketing, Data en IT om nieuwe mogelijkheden te ontwikkelen en bestaande journeys te verbeteren. Samen met de data-analist vertaal je klantinzichten naar relevante segmenten en triggers. Ook meet en analyseer je het effect van onze communicatie.
Heb je al ervaring met Bloomreach? Mooi meegenomen! Werk je met een ander marketing automation platform? Dan helpen we je graag om Bloomreach onder de knie te krijgen.

Wat ga je doen

- **Customer journeys bedenken en bouwen.** Je vertaalt klantgedrag en commerciële kansen naar relevante customer journeys die op het juiste moment worden geactiveerd.
- **Data omzetten in actie.** Je analyseert klantdata en campagneresultaten en ontdekt waar kansen liggen voor nieuwe journeys, segmentaties en verbeteringen.
- **CRM aansluiten op campagnes.** Samen met het marketingteam zorg je dat campagnes niet op zichzelf staan, maar onderdeel worden van een relevante klantreis. Samen bepalen jullie welke doelgroepen je met welke boodschap en via welke kanalen bereikt.
- **Werken met Bloomreach.** Je bouwt, test en optimaliseert journeys en campagnes en benut de verschillende kanalen die vanuit Bloomreach beschikbaar zijn (bijvoorbeeld e-mail, sms, WhatsApp en webpersonalisatie).
- **Testen, meten en verbeteren.** Je kijkt wat werkt, wat beter kan en gebruikt data om steeds verder te optimaliseren.
- **Nieuwe kansen spotten.** Je wacht niet tot iemand je vertelt wat er moet gebeuren. Je signaleert waar klanten afhaken, welke kansen we nog niet benutten en welke journeys ontbreken.
- **Stakeholders meenemen en verbinden.** Je verbindt collega's van Marketing, IT, Data, E-commerce en de winkels. Je brengt belangen samen, managet verwachtingen en zorgt ervoor dat CRM-initiatieven breed worden gedragen binnen de organisatie.
- **Van idee naar livegang.** Je neemt eigenaarschap over je customer journeys, bewaakt de voortgang en stemt af met betrokken collega's. Zo zorg je dat ideeën niet op de plank blijven liggen, maar daadwerkelijk worden gerealiseerd.
- **Kwaliteit bewaken.** Je zorgt dat customer journeys zorgvuldig worden ingericht en getest. Je hebt oog voor datakwaliteit, doelgroepselecties, consent en e-maildeliverability, zodat onze klantcommunicatie betrouwbaar en relevant blijft.

Een gemiddelde dag?

Je begint je dag met een blik op het dashboard. Hoe presteren de customer journeys? Welke campagnes leveren goede resultaten op en waar liggen kansen voor verbetering? Je ontdekt dat een herinneringscampagne voor contactlenzen opvallend goed presteert. Je ziet dat een herinneringscampagne voor contactlenzen opvallend goed presteert. Je duikt in de cijfers en ontdekt dat een specifieke klantgroep veel beter reageert dan verwacht. Dat biedt kansen.

Later schuif je aan bij een kick-off met het marketingteam voor een nieuwe campagne. Samen bespreken jullie de doelstellingen, doelgroep en boodschap. Jij denkt mee over hoe je de juiste klanten op het juiste moment bereikt. Welke segmenten zijn relevant? En via welke kanalen kun je hen het beste bereiken? E-mail, sms, WhatsApp of een slimme combinatie daarvan? Jij vertaalt de campagne naar een relevante customer journey.

Vervolgens ga je zelf aan de slag in Bloomreach. Je werkt de journey uit, richt de segmentaties en triggers in en stemt met het datateam af of de benodigde klantdata beschikbaar is. Ondertussen schakel je met Marketing en IT om ervoor te zorgen dat alles klaarstaat voor een succesvolle livegang.

Je test de journey zorgvuldig voordat je deze activeert. En ook daarna blijf je betrokken: je monitort de resultaten, ontdekt nieuwe inzichten en optimaliseert waar nodig. Want voor jou is een journey nooit helemaal af. Er zijn altijd kansen om onze klantcommunicatie nog persoonlijker, relevanter en effectiever te maken.

Wat breng je mee

- Je hebt minimaal 4 jaar relevante ervaring in CRM, lifecycle marketing of marketing automation en hebt aantoonbare ervaring met het zelfstandig ontwikkelen en bouwen van customer journeys.
- Je krijgt energie van het analyseren van klantdata én het zelf bouwen van customer journeys.
- Je hebt ervaring met een marketing automation platform. Ervaring met Bloomreach is een grote plus.
- Je bent analytisch en kunt data vertalen naar concrete acties.
- Je denkt vanuit de klant, maar verliest commerciële doelen niet uit het oog.
- Je bent nieuwsgierig en ziet zelf kansen voor nieuwe journeys en verbeteringen.
- Je vindt het leuk om zowel strategisch mee te denken als praktisch met de knoppen aan de slag te gaan.
- Je schakelt gemakkelijk met verschillende stakeholders en werkt graag samen.
- Je bent sterk in projectmanagement en weet meerdere projecten tegelijkertijd te organiseren en te prioriteren.
- Je werkt zorgvuldig en hebt oog voor detail. Je begrijpt hoe belangrijk het is dat customer journeys goed zijn ingericht, zodat de juiste klant op het juiste moment de juiste boodschap ontvangt.

Wat bieden wij jou

- een bruto maandsalaris van €4.800 tot €6.500 op basis van 40 uur, afhankelijk van je kennis en ervaring;
- een dienstverband van 32– 40 uur per week;
- 24 vakantiedagen en één extra verwonderdag;
- 8% vakantiegeld;
- flexibele werktijden en de mogelijkheid om hybride te werken;
- een pensioenregeling via Pensioenfonds Detailhandel;

•een reiskostenvergoeding van €0,23 per kilometer of volledige vergoeding van reizen met het openbaar vervoer;
•ruimte voor opleidingen, vakinhoudelijke ontwikkeling en het bezoeken van relevante events;
•een moderne werkplek in Naarden.

Waarom EyeCare Groep

EyeCare Groep is een snelgroeiende organisatie in de optiek- en hoormarkt. In enkele jaren zijn we gegroeid van ongeveer 80 naar meer dan 200 winkels. Onze ambitie is om in 2030 de eerste keuze te zijn voor klanten die op zoek zijn naar premium oog- en hoorzorg.
Om die groei te ondersteunen investeren we volop in digitalisering, klantbeleving en marketingtechnologie. CRM speelt daarin een belangrijke rol. We willen onze klanten gedurende hun hele klantreis bereiken met relevante communicatie, via het kanaal dat het beste bij hen past.
Je komt terecht in een ambitieus Digital Team en werkt intensief samen met collega's van Marketing, IT en Data. Samen bouwen jullie aan een toekomstbestendige CRM-aanpak waarin persoonlijke communicatie, marketing automation en klantrelevantie centraal staan.

Enthousiast

Klaar om EyeCare nóg relevanter voor onze klanten te maken? Dan maken we graag kennis met je. Laat ons weten wie je bent, wat je meebrengt en vooral: welke customer journey jij als eerste zou willen verbeteren.
Solliciteer direct! We vinden het belangrijk dat iedereen zich welkom voelt om te reageren. Herken je jezelf in de rol, maar voldoe je niet aan ieder genoemd punt? Laat dan vooral van je horen.