

Senior Marketing Lead - Customer Base & Loyalty

Ben jij een strategisch marketingleider die weet hoe je langdurige klantrelaties opbouwt en klantwaarde vergroot? Voor onze klantmissie 'Relevant voor mij' zoeken wij een Senior Marketing Lead – Customer Base & Loyalty. In deze rol ben jij verantwoordelijk voor de marketingstrategie waarmee we onze bestaande verzekerden helpen om bewuste keuzes te maken rondom afscheid. Je ontwikkelt een visie op customer base management, CRM en lifecycle marketing en vertaalt deze naar concrete resultaten. Zo draag je direct bij aan klantwaarde, loyaliteit én de begeleiding van verzekerde naar uitvaart.

Hoe ziet je werkweek eruit?

Je begint de week met de sprintplanning. Samen met jouw multidisciplinaire team bepaal je welke initiatieven de grootste bijdrage leveren aan klantwaarde en de ontwikkeling van onze bestaande klantrelaties. Je scherpt prioriteiten aan, maakt keuzes op basis van data en zorgt ervoor dat iedereen weet waar de focus ligt. In jouw team werken specialisten op het gebied van CRM, campagnes, content, data, digital en customer journeys samen aan één doel: onze klanten op de juiste momenten relevant ondersteunen. Jij zorgt dat strategie, klantinzichten en uitvoering naadloos op elkaar aansluiten.

Gedurende de week analyseer je klantdata, bespreek je de prestaties van campagnes en customer journeys en stuur je bij op basis van inzichten uit CRM, marketing automation en performance. Je stemt strategische keuzes af met de Marketing Manager en bewaakt de aansluiting op de bredere marketingstrategie. Je werkt aan nieuwe lifecycle-initiatieven, optimaliseert bestaande klantreizen en onderzoekt hoe je personalisatie en klantwaarde sturing middels Marketing automation en decisioning een stap verder kunt brengen. Tegelijkertijd investeer je in jouw team. Je creëert eigenaarschap, stimuleert samenwerking en helpt professionals zich verder te ontwikkelen. Aan het einde van de week kijk je vooruit. Je prioriteert de backlog, stemt afhankelijkheden af met andere klantmissieleiders en zorgt dat jouw team klaar is voor de volgende sprint.

Met wie werk je samen?

De marketingafdeling werkt vanuit een matrixstructuur met vier multidisciplinaire klantmissies. Iedere missie draagt bij aan een specifiek onderdeel van de klantreis en aan de strategische doelstellingen van Monuta. Binnen deze structuur stuur jij functioneel op resultaat binnen jouw klantmissie. Je werkt nauw samen met experts op het gebied van merk, campagnes, content, data, digital en design en zorgt voor heldere prioriteiten en maximale klantimpact. Je team bestaat uit ongeveer vijf professionals, inclusief jou als lead. Daarnaast werk je intensief samen met andere missieleiders, expertaanvoerders en collega's uit de hele organisatie.

Wat ga je doen?

Als Senior Marketing Lead – Customer Base & Loyalty ontwikkel en realiseer je de marketingstrategie voor onze bestaande verzekerden. Je bent verantwoordelijk voor het versterken van klantrelaties gedurende de gehele klantlevenscyclus en zorgt dat klanten op relevante momenten passende ondersteuning en communicatie ontvangen.

Je bent eindverantwoordelijk voor:

- De marketingstrategie voor customer base management en lifecycle marketing;
- De ontwikkeling van CRM-, loyaliteits- en retentiestrategieën;
- De conversie van verzekerde naar uitvaart;
- Segmentatie, personalisatie en relevante klantcommunicatie;

- De backlog, prioriteiten en resultaten van de klantmissie;
- De effectieve inzet van budgetten en beschikbare capaciteit;
- Je werkt datagedreven, stuurt op duidelijke KPI's en vertaalt strategie naar een heldere, uitvoerbare backlog.

Wat maakt deze rol bijzonder?

- Werken aan onze betekenisvolle missie: voor iedereen een afscheid met een goed gevoel;
- Strategische verantwoordelijkheid voor één van de belangrijkste klantmissies binnen Monuta;
- Directe invloed op klantwaarde, loyaliteit en customer lifetime value;
- Veel ruimte om customer base management verder te ontwikkelen binnen een organisatie die volop in beweging is;
- Leidinggeven aan een multidisciplinair team waarin strategie en uitvoering samenkomen.

Wie ben jij?

Je bent een strategische en verbindende marketingleider met ruime ervaring in retentie, customer base management of lifecycle marketing. Je begrijpt hoe je klantdata vertaalt naar relevante klantinteracties en weet mensen mee te nemen in verandering.

Wat breng je mee?

Daarnaast breng je mee:

- Een afgeronde HBO- of WO-opleiding in marketing, bedrijfskunde, commerciële economie of vergelijkbaar;
- Ervaring met customer base management, retentie/ CRM, lifecycle marketing en marketing automation voor zowel online als offlinekanalen;
- Ervaring met merkdenken en propositieontwikkeling en het doorvertalen van klantinzichten naar een emotioneel relevante klantbeleving;
- Ervaring met personalisatie, segmentatie, customer journeys en datagedreven marketing;
- Ervaring met het ontwikkelen van marketingstrategieën en jaarplannen;
- Minimaal vijf jaar ervaring in een leidinggevende rol met verantwoordelijkheid voor teamontwikkeling, KPI's en budgetten;
- Ervaring met agile werken, bij voorkeur als Product Owner.
- Goede beheersing van de Nederlandse taal, dit is noodzakelijk voor overleg en samenwerking met collega's uit diverse teams.

Hoe gaat Monuta om met diversiteit in werving en selectie?

Monuta wil een afspiegeling zijn van de samenleving, binnen alle lagen van onze organisatie. We vinden het belangrijk dat iedereen die bij ons werkt zich thuis voelt, herkent en gerespecteerd voelt. In onze werving en selectie kijken we of iemands persoonlijkheid en kwaliteiten passen bij de vereisten voor de functie. Het maakt niet uit wat je gender, seksuele geaardheid, religie, arbeidsvermogen of culturele achtergrond is.

Wat bieden we jou?

Je mag van ons de volgende voorwaarden verwachten tegenover deze baan met impact:

- Een salaris tussen €4.976,- en €7.821,- bruto per maand op basis van een 40-urige werkweek;
- Een jaarcontract met kans op een vast dienstverband;
- Flexibel in te delen werkweek van 32 – 40 uur;

- Het Individueel Keuzebudget (IKB) van 16,33% van je brutosalaris (vakantiegeld en 13e maand). Dit kun je (in delen) laten uitbetalen wanneer jij dit wilt. Of je koopt extra vakantiedagen of gebruikt het voor bijvoorbeeld het volgen van een studie voor je persoonlijke ontwikkeling;
- 27,5 vakantiedagen bij een fulltime dienstverband;
- Monuta biedt een mobiliteitsregeling die duurzaam reizen stimuleert en vitaliteit bevordert. Je ontvangt volledige OV-vergoeding (2e klasse NS Business Card) en/of afhankelijk van jouw manier van reizen ontvang je een fiets-, carpool- of autovergoeding. Ons hoofdkantoor bevindt zich op loopafstand van het station;
- We werken hybride. Je werkt 50% van je tijd op ons nieuwe, inspirerende hoofdkantoor in Amersfoort, de andere 50% kun je vanuit huis werken. Werk je thuis dan ontvang je een thuiswerkvergoeding en je krijgt een budget om je thuiswerkplek in te richten;
- Een moderne pensioenregeling via Be Frank. Het is een beschikbare premieregeling (PPI) met een vlakke premie van 18,85% waarvan je zelf 1/3e aan bijdraagt;
- Continu studie- en ontwikkelmogelijkheden;
- Laptop en mobiele telefoon;
- Een warm welkom binnen Monuta in een team van gedreven collega's.

Heb je interesse of vragen?

Zoek jij betekenisvol werk met impact bij een bijzondere werkgever?

Solliciteer online met je cv en motivatiebrief. De sluitingsdatum voor deze vacature is 25 augustus. Je krijgt binnen 2 weken na de sluitingsdatum een reactie.

Vragen? De emailadressen zijn bedoeld voor vragen, alleen online sollicitaties worden in behandeling genomen.

vacatures@monuta.nl (Nikita, Susanne en Gerda van de afdeling Recruitment) voor vragen over de procedure.

Lucienne Mathot (lmathot@monuta.nl) Interim Senior Marketing Lead – Customer Base & Loyalty. Zij is na haar vakantie, 4 augustus, bereikbaar voor inhoudelijke vragen.

Acquisitie? Nee, bedankt.

Hoe ziet de sollicitatieprocedure eruit?

- Drie gesprekken: Kennismaking op 7 en 8 september, vervolgesprek op 15 en 17 september, bespreken talentenanalyse op 23 september;
- Een online talentenanalyse;
- Een screening (van social mediaprofielen);
- Arbeidsvoorwaardenvoorstel;
- Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) bij indiensttreding.

Over Monuta

Monuta steunt mensen rondom het afscheid, als maatschappelijk betrokken stichting. We helpen je te praten over afscheid en wat dat betekent in jouw leven. We helpen je bewust keuzes te maken. Voor nu en voor later, voor jezelf en voor wie je lief is. Als je nog volop in het leven staat, als het afscheid dichterbij komt en als je rouwt en weer verder moet.

In al deze fases zijn wij er voor je, persoonlijk en waar en wanneer je ons ook maar nodig hebt. Met inspiratie, emotionele steun, praktische hulp en financiële rust met onze uitvaartverzekering. Zodat open over afscheid zijn, betekenis geeft aan het leven.

Monuta. Open over afscheid.

Ons hoofdkantoor vind je in Amersfoort, dichtbij het station, waar alle stafafdelingen vertegenwoordigd zijn. We bieden een werkomgeving met veel ruimte voor hybride werken én ontmoeting. We zijn ervan overtuigd dat een fijne en goede werkplek belangrijk is voor werkgeluk, zodat wij mensen op de best mogelijke manier kunnen bijstaan rondom het afscheid.

Hoewel we vooral bekendstaan als een menselijke uitvaartonderneming en -verzekeraar, zijn we natuurlijk ook werkgever. Als werkgever hebben we onze mensen veel te bieden. Zo zijn er goede en moderne arbeidsvoorwaarden, stimuleren we opleiding en groei en vinden we een goede werksfeer belangrijk. Een goede werksfeer betekent werk in een professionele, dynamische omgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, gerespecteerd wordt en interesse in elkaar heeft. Een bijzondere werkgever waarbij je ongeacht de functie, op jouw manier bijdraagt aan een afscheid met een goed gevoel.