

## Vacature: Customer Success Partner

Bouw mee aan de volgende groeifase van Fenix Consulting

Fenix Consulting bevindt zich op een kantelpunt. We evolueren van klassieke talent consultancy naar een door data en technologie gedreven partner die organisaties helpt om betere **talentbeslissingen** te nemen.

Met onze tools, data en inzichten ondersteunen we organisaties in het selecteren, ontwikkelen en laten groeien van talent.

Om deze groeifase te realiseren, zoeken we een **Customer Success Partner**.

### De rol

Als Customer Success Partner ben jij de architect van de klantbeleving rond onze tools en data-oplossingen. Je bent verantwoordelijk voor het volledige klantentraject.

- Je zorgt ervoor dat nieuwe klanten vlot starten, onze oplossingen actief gebruiken en de maximale waarde eruit halen. Tegelijk bouw je een schaalbare Customer Success aanpak uit die onze groei ondersteunt.
- Je combineert **klantgerichtheid, data-inzicht en commerciële feeling** en stuurt het Business Support team (2 collega's) aan om een efficiënte en kwalitatieve service te garanderen.

### Waar jij het verschil maakt

Je speelt een sleutelrol in drie domeinen:

#### 1. Klantsucces en adoptie

Je begeleidt klanten bij onboarding en implementatie en zorgt dat ze snel waarde halen uit onze oplossingen.

Je volgt adoptie en gebruik actief op en vertaalt data naar concrete verbeteringen.

#### 2. Relaties en groei

Je bouwt proactief aan klantrelaties en voert vernieuwingsgesprekken.

Je detecteert opportuniteiten voor uitbreiding en bouwt partnerships uit.

### **3. Customer Success professionaliseren**

Je ontwikkelt een gestructureerde Customer Success aanpak met duidelijke processen en metrics.

Je stuurt het Business Support team aan en verhoogt continu de kwaliteit en efficiëntie van onze serviceorganisatie.

#### **Wie jij bent**

Je haalt energie uit klanten laten groeien en brengt structuur in een omgeving in volle ontwikkeling.

Je herkent jezelf in het volgende profiel:

- Ervaring in Customer Success, Customer Service of een SaaS-omgeving
- Sterk analytisch vermogen gecombineerd met klantgerichtheid
- Commerciële mindset, je weet hoe klantrelaties verder uit te bouwen
- Ervaring met projectmanagement en implementaties
- Ervaring met people management
- Proactief, gestructureerd en resultaatgericht
- Comfortabel in een groeiende KMO-omgeving

#### **Wat je bij Fenix vindt**

Je komt terecht in een organisatie in volle transformatie waar technologie, data en talent samenkomen.

Deze rol biedt je de kans om mee vorm te geven aan Customer Success binnen Fenix Consulting.

We bieden een sleutelrol in een ambitieuze organisatie, met directe impact op onze groei en positionering, en een competitief verloningspakket met variabele component.

#### **Iets voor jou?**

Stuur je CV en motivatie naar Ellen Neiryck op [Ellen.Neiryck@fenixconsulting.be](mailto:Ellen.Neiryck@fenixconsulting.be).