



Retention Manager søges til Verisure – Dansikring Direct A/S

Har du ledelseserfaring samtidig med, at du ved, hvordan man arbejder med kundefastholdelse (Retention)? Besidder du en stærk kommerciel tankegang samt et vindergen, der sikrer, at du når dine mål? Er du udpræget løsningsorienteret og besidder du et højt energiniveau? Så kan du være kandidaten vi søger som Retention Manager hos Verisure – Dansikring Direct A/S

Om Verisure

Verisure – Dansikring Direct A/S er en del af Securitas Direct koncernen, der er en markedsførende leverandør af sikkerhedsløsninger til private hjem og virksomheder. Med flere end 2 millioner kunder og 6.500 medarbejdere i hele verden er vi nummer et i Europa og er stadig i kraftig vækst!

I Danmark er vi mere end 50.000 kunders foretrukne leverandør, når det drejer sig om valg af sikkerhedsleverandør. Som virksomhed betragter vi dette som en tillidssag, og vi ønsker at levere den bedste ydelse til vores kunder, samarbejdspartnere og medarbejdere.

På vores danske hovedkontor er vi 150 medarbejdere, og vi er midt i en spændende vækst- og udviklingsperiode. Vores nuværende Retention Manager har fået tilbudt en ny rolle i virksomheden, hvorfor vi søger en erstatning herfor.

Jobbet

Med reference til Operations Director vil du få ansvaret for at lede vores Customer Care Center afdeling. Du får herigennem ansvar for at opfylde virksomhedens målsætning indenfor kundefastholdelse (Retention). Afdelingen består af et Winback team samt et Backoffice team med i alt 14 medarbejdere. Igennem dine stærke lederevner medvirker du til løbende udvikling af teamet, så vi sikrer, at vi fortsat har en High Performance afdeling. Du vil derfor være ansvarlig for introduktion, træning, udvikling, coaching, skabe motivation og udføre performance evalueringer.

Dine primære arbejdsopgaver vil være:

- Sikre at opsigelser (cancellations) minimeres i forhold til budget
- Udvikle og implementere effektive strategier for retention
- Evaluere og udvælge Best Practice fra øvrige lande i gruppen samt fra andre virksomheder/brancher
- Optimere omkostninger relateret til retention arbejdet
- Sikre at alle KPI'er for Customer Care Center mødes
- Udvikle og vedligeholde retention værktøjer
- Deltagelse i retention workshops med de øvrige lande i gruppen
- Støtte medarbejderne i behandlingen af opsigelser, kundeklager og indsigelser

Du vil have mulighed for aktiv sparring med Operations Director om forbedringer i processer, effektivitet samt medarbejderkompetencer.

Profil

Vi forestiller os, at du som minimum har en uddannelse på Bachelor niveau. Ydermere forventes det, at du har 3-5 års erfaring med personaleledelse af High Performance teams inden for en branche præget af højt tempo. Har du tidligere arbejdet i en abonnementsrelateret virksomhed, der har solgt til BTC markedet, er det kun en fordel. Dog er det essentielt, at du har kommerciel erfaring fra en salgsrelateret stilling. Du har IT flair og har et generelt godt kendskab til Excel.

Da vi er en international virksomhed skal du beherske engelsk i både skrift og tale.

Som person kendetegnes du for at være:

- Har en udpræget kommerciel tankegang
- Evner at udvikle, inspirere og motivere dine medarbejdere
- Kreativ og videbegærlig
- Selvstændig og initiativrig
- Gode kommunikations- og samarbejdsevner
- Positiv indstilling over komplekse problemstillinger

Vi tilbyder

Vi har et brand med en unik historie, som vi brænder for og er stolte af! Alt hvad vi gør, er ud fra vores vision: "Det er en menneskeret at føle sig tryk og sikker", og vi er kendte for vores vilje og mod til at gå nye veje. Vi er fleksible og servicemindede, vi sætter høje – men realistiske mål – og når dem. Vi tilbyder en høj grad af frihed og plads at slippe dit potentiale løs i en flad organisationsstruktur, hvor vi har et uformelt og præstationsorienteret arbejdsmiljø. Vi belønner initiativ, beslutsomhed samt det, at du tager ansvar og gør en forskel i hverdagen. Det er vores klare målsætning at sikre, at alle har balance i arbejdet, som giver mulighed for succes i både privatlivet og arbejdslivet.

Er du den rette profil?

Er du interesseret i dette spændende og udfordrende job vil vi opfordre dig til at søge stillingen. Send os dit CV med billede samt en motiveret ansøgning. Har du spørgsmål, er du velkommen til at kontakte HR Business Partner Charlotte Lunøe: charlotte.lunoe@dansikring-direct.dk. Ansøgningsfristen er søndag d. 20. marts 2016, men da vi løbende behandler ansøgninger, vil vi anbefale dig at ansøge hurtigst muligt.

Vi ser frem til at høre fra dig!