

Service Manager

Uw missie

U treedt op als centraal aanspreekpunt voor de klanten. En zorgt dat de kwaliteit van de dienstverlening voortdurend wordt gewaarborgd én verbeterd. U levert kwalitatieve end-to-end producten en diensten, altijd met een meerwaarde voor de klanten en volgens de afgesproken SLA's (servicelevelagreements). Zo bezorgt u klanten een positieve ervaring bij de verzekeringsmaatschappij. Goed om te weten: een servicemanager wordt ook weleens een *service delivery manager* of *service level manager* genoemd.

Uw opdrachten

- U brengt de behoeften van de klant in kaart voor verschillende dienstverleningen (en binnen verschillende domeinen zoals ICT, communicatie, hr, financiën en logistiek). U bespreekt het gewenste serviceniveau en de manier van meten en rapporteren. Op basis daarvan stelt u SLA's op.
- U onderhandelt over de SLA's, zorgt voor een duidelijke omschrijving ~~in~~ van de te leveren *key performance indicators* (KPI's) en beheert ze. U bent hét aanspreekpunt voor alle klantenvragen en volgt ze op. Want door klanten te ontzorgen verhoogt u hun tevredenheid.
- Samen met de domeinspecialisten checkt u of de voortgang van de geleverde diensten verloopt zoals afgesproken in de SLA's. U meet, evalueert en rapporteert op basis van de vooropgestelde KPI's. En u doet voortdurend kwaliteitscontroles om een optimale dienstverlening te garanderen.
- U neemt gemelde problemen en incidenten onder de loep. Concreet? U identificeert het probleem, onderzoekt de oorzaak en stelt een oplossing voor aan de domeinspecialist.
- U houdt klanten op de hoogte van de end-to-end diensten. En stelt hen verbeterde of nieuwe initiatieven voor.
- U bent mee met ontwikkelingen binnen uw domein. Daardoor kunt u snel inspelen op toekomstige behoeftes in de business en kunt u dienstverleningsaanvragen beter inschatten.

Uw competenties

- U bent expert in een specifiek domein, hebt ervaring in end-to-end dienstverlening en bent het gewoon om te werken met SLA's en KPI's.
- Dankzij uw empathisch vermogen begrijpt u de behoeften van de klanten. Bezorgt u hen een positieve beleving. En creëert u klantmeerwaarde én -tevredenheid. Uw sterke communicatievaardigheden helpen om uw doelen te realiseren.
- U bent technisch helemaal thuis in het domein waarvoor u de producten en diensten introduceert en optimaliseert. En legt uw focus op klantentevredenheid.
- U werkt klant- en resultaatgericht volgens de afgesproken SLA's en KPI's.
- U kent het reilen en zeilen van de verzekeringsmaatschappij waarvoor u producten en diensten aanbiedt.
- Doet zich een probleem of incident voor? Dan bedenkt u een pragmatische oplossing.
- Op basis van uw expertise geeft u heldere en betrouwbare adviezen.
- U werkt graag zelfstandig en in team.
- Als een enthousiaste people manager motiveert u betrokkenen om kwaliteitsvolle producten en diensten te leveren.
- In een klare taal schrijft u overzichtelijke en logische rapporten met KPI's en adviezen.

Uw doorgroeikansen

Als service manager wacht u een mooie toekomst:

- Bouw uw expertise uit en ga de uitdaging aan om nog complexere en omvangrijkere diensten aan te bieden.
- Verleg uw grenzen naar andere domeinen waar ze een servicemanager als u graag zien komen.
- Blinkt u uit in management en coaching? Dan ligt er voor u misschien wel een rol weggelegd als leidinggevende.

Uw competenties voor de toekomst

Om inzetbaar te blijven in de toekomst, vindt u ook deze eigenschappen af:

- U blijft uw expertise verbreden en verdiepen.
- U legt u vandaag al toe op de innovatieve producten en diensten van morgen.
- U blijft bij met ontwikkelingen in de business en in end-to-end diensten.
- U ontwikkelt uw skills om advies te geven en vernieuwend te denken.
- U scherpt uw klantgerichte communicatievaardigheden aan, ook in het Engels.
- U volgt regels en risico's op de voet voor de producten en diensten die u aanbiedt.

Persoonlijke doeltreffendheid en zin voor verandering verzekeren uw toekomst.

Dat betekent dat u:

- resultaat- en oplossingsgericht werkt
- met verschillende projecten tegelijk bezig bent: voor diverse opdrachtgevers en in een snel veranderende omgeving met meerdere stakeholders
- plaatsonafhankelijk samenwerkt in wisselende projectteams en in een diverse context (multidisciplinair, internationale multiculturele achtergrond)
- een groot aanpassingsvermogen hebt en goed in balans blijft
- openstaat voor nieuwigheden en leergierig bent

Learn and Evolve – met Fopas

Is de verzekeringswereld uw ding? Lees en leer er dan over op onze website. En volg [Fopas](#) zeker op [LinkedIn](#) of [Facebook](#). Zo blijft u continu op de hoogte van de sector.