

Customer Success Manager

Wij geloven dat je met focus het verschil kunt maken - voor ons is die focus product en supply chain compliance. Onze missie is om klanten in staat te stellen succesvol producten op de markt te brengen en dat tegelijkertijd op verantwoorde en duurzame wijze te doen. Met onze unieke software-as-a-service (SaaS) oplossing bieden we producenten, importeurs, merkeigenaren en (online) retailers de tools, de kennis en het vertrouwen om verantwoord zaken te doen. Samen realiseren we een wereld waarin je producten kunt vertrouwen!

Wat je gaat doen

Als Customer Success Manager help je onze klanten om het maximale uit ProductIP te halen.

Je gaat onder andere:

- Support materiaal maken en verbeteren, zoals (online) instructies, veelgestelde vragen en video's.
- Nieuwe klanten begeleiden tijdens de onboarding, zodat ze snel vertrouwd raken met onze oplossing.
- Klantvragen beantwoorden via onze helpdesktool Freshdesk.
- Gebruikers trainen – online of op locatie – en ervoor zorgen dat zij zelfstandig aan de slag kunnen.
- Klantfeedback signaleren en delen.
- Onze Customer Journey optimaliseren en meedenken over hoe we onze werkwijze nóg slimmer kunnen maken.

Het team

Je komt terecht in het Customer Operations team: een internationaal team van 7 collega's, verspreid over Nederland, Hongkong, Taiwan en Duitsland. Samen zorgen we ervoor dat klanten elke dag kunnen rekenen op snelle, duidelijke en waardevolle ondersteuning. We zijn betrokken, nieuwsgierig en werken nauw samen met andere teams zoals Regulatory en IT. Iedereen binnen ProductIP heeft zijn eigen specialisme en we helpen elkaar waar nodig. Bij ProductIP sta je er dus nooit alleen voor — of je nu een klantvraag beantwoordt, een training geeft of meedenkt over hoe we onze processen slimmer kunnen maken.

Jouw achtergrond

Je hoeft nog geen jarenlange ervaring te hebben, maar je hebt wél de juiste houding en vaardigheden om klanten een stap verder te helpen. Jij:

- Hebt een nieuwsgierige instelling, bent gedreven en wilt graag begrijpen hoe dingen werken
- Bent in staat om de dynamiek binnen de organisatie van een klant te begrijpen en daarop in te spelen in je werk
- Denkt analytisch en werkt gestructureerd
- Hebt oog voor detail, zonder het overzicht te verliezen
- Bent communicatief sterk en spreekt en schrijft vloeiend Nederlands én Engels
- Werkt graag samen met collega's van verschillende afdelingen
- Hebt minimaal een afgeronde hbo-opleiding

Over ons

Als ProductIP staan we bekend om onze expertise op het gebied van product compliance. Onze kennis en ervaring hebben we opgedaan door te werken aan ons ambitieuze doel: een wereld waarin producten te vertrouwen zijn. We zijn zeer betrokken bij de ecologische en sociale uitdagingen die hier onlosmakelijk mee verbonden zijn.

We zijn misschien soms een beetje koppig en eigenwijs, maar we hebben een hoge kwaliteitsnorm en nemen product en supply chain compliance heel serieus. We koesteren onze nuchtere cultuur en de familiale sfeer. Met meer dan 60 medewerkers op vijf locaties in Nederland, Duitsland, het Verenigd Koninkrijk, Hong Kong en China, zijn we bescheiden in omvang, maar de impact van wat we doen is minder bescheiden: ProductIP vertegenwoordigt meer dan 50 miljard euro aan handel voor onze meer dan 34.000 internationale gebruikers, en dat aantal groeit dagelijks.

Wat krijg je van ons

Bij ProductIP krijg je de ruimte én de middelen om je werk goed te doen. Dit kun je van ons verwachten:

- Een uitdagende rol waarin je samen met collega's onze klantondersteuning naar een hoger niveau gaat brengen.
- Een informele werksfeer met betrokken collega's in binnen- en buitenland.
- Een MacBook en alles wat je nodig hebt om prettig en efficiënt te werken.
- Flexibele werktijden en de mogelijkheid om deels (max. 2 dagen) vanuit huis te werken.
- 30 vakantiedagen op fulltime basis — we geloven in de waarde van rust.
- Een collectieve pensioenregeling en arbeidsongeschiktheidsverzekering.
- Een marktconform salaris, passend bij je ervaring en verantwoordelijkheden.
- Ruimte om te leren, jezelf te ontwikkelen en mee te bouwen aan de toekomst van ProductIP.

Bij ProductIP werk je niet alleen aan een platform — je helpt bedrijven wereldwijd om hun producten veilig en duurzaam op de markt te brengen. Samen maken we impact!

Heb je interesse in deze functie, stuur dan je sollicitatie en motivatiebrief naar jobs@productip.com.

Vragen over de functie kun je mailen naar Onno van der Dussen (COO) via onno@productip.com.

Acquisitie op basis van deze vacature wordt niet geaccepteerd.