



Feyenoord Rotterdam N.V. is één van de meest vooraanstaande en populaire betaald voetbalorganisaties van Nederland. De club kent een rijke historie en heeft een grote schare supporters. Ter uitbreiding van de afdeling Service & Tickets zoeken wij een ervaren en klantgerichte

Coördinator Webcare (m/v) **40 uur per week**

De functie:

Als Coördinator Webcare ben jij voor klantenservice-gerelateerde vragen het eerste aanspreekpunt voor Feyenoord-supporters op social media. Je gaat hen aan de ene kant helpen door vragen snel en adequaat te beantwoorden, aan de andere kant probeer je vragen juist te voorkomen door proactief te communiceren. Als meewerkend voorman werk je aan de uitbouw van Webcare binnen Feyenoord door het geven van advies en het (mede)bepalen van beleid en strategie rondom klantenservice via social media. Je doet dat in nauwe samenwerking met de Coördinator Klantenservice, zodat op termijn (eenvoudige) eerstelijns inbound vragen direct beantwoord kunnen worden door de afdeling Klantenservice.

In deze nieuwe functie heb je contact met collega's van veel verschillende afdelingen. Bijvoorbeeld met de Social Media Coördinator, die verantwoordelijk is voor berichtgeving over algemene zaken en het eerste elftal. Je opereert als een spin in het web en weet waar je moet aankloppen om snel de juiste informatie te vergaren en om soms te escaleren. Je beschikt daarom over een zekere mate van senioriteit, waardoor je bestaande kaders los kunt laten en de dialoog aangaat met collega's om bestaande werkwijzen te verbeteren met als doel een zo hoog mogelijke klanttevredenheid. Ook heb je de sensitiviteit om goed om te gaan met vertrouwelijke informatie en kun je onderscheid maken tussen (reguliere) klantenservice-gerelateerde vragen en (gevoeligere) vragen van bijvoorbeeld politieke, beleidsmatige of voetbaltechnische aard.

Integriteit en omgevings- en organisatiesensitiviteit zijn dus belangrijke competenties die je nodig hebt voor de invulling van deze functie. Dat geldt ook voor accuratesse, creativiteit en innovatie. Wij zien dus graag dat je met verrassende ideeën komt die, binnen de gestelde 'tone of voice', leiden tot bondige, heldere en concrete (juiste) antwoorden en berichten. Doordat je de ontwikkelingen rondom social media op de voet volgt, adviseer je over de manier waarop deze voor klantenservice-doeleinden ingezet kunnen worden.

Wij vragen:

Een enthousiaste, gemotiveerde WO/HBO-er. Je hebt een opleiding afgerond richting communicatie en beschikt over een vlotte pen. Je bent zeer taal- en schrijfvaardig en bent bekend met de dynamiek van de voetbalwereld. Aantoonbare, relevante werkervaring (minimaal 3 jaar) is een absolute must. Uiteraard voldoe je aan de door ons vastgestelde kerncompetenties: klant-, kwaliteit- en resultaatgericht.

Wij bieden:

- goede primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden.
- een contract voor bepaalde tijd, dat bij goed functioneren wordt verlengd.
- een boeiende functie in een (zeer) dynamische omgeving.

Sollicitaties:

Ben jij deze ervaren duizendpoot met passie voor webcare en/of social media? Reageer dan **vóór 5 augustus 2016** op deze vacature door je CV met je motivatie/sollicitatiebrief op te sturen via de [sollicitatiepagina](#).

*Acquisitie naar aanleiding van deze advertentie wordt niet op prijs gesteld.
Een pre-employment screening is onderdeel van de selectieprocedure, net als een
antecedentenonderzoek.*