Over Whisperpower

WhisperPower is een internationaal opererend technologiebedrijf dat innovatieve energieoplossingen ontwikkelt voor de maritieme sector, mobiele toepassingen en industriële projecten. Met activiteiten in meer dan 50 landen bedienen wij onze professionele klanten via een wereldwijd netwerk van circa 500 dealers en 30 importeurs.

Dankzij onze sterke positie binnen de B2B-markt bevinden wij ons in een fase van verdere professionalisering en groei.

Onze ambitie

Om deze groei te ondersteunen, werken wij continu aan het optimaliseren en moderniseren van onze commerciële en serviceprocessen. Zo implementeren we onder andere tools zoals Jira, Slack en een CRM-systeem en bouwen we aan een toekomstbestendige, gestructureerde dealer- en serviceorganisatie.

Daarom zoeken wij een **Manager Sales & Customer Support** die structuur brengt, processen verbetert en het team naar een hoger niveau tilt.

De rol

Als Manager Sales & Customer Support ben je verantwoordelijk voor alles wat te maken heeft met Customer Support en Sales Support binnen WhisperPower. Je zorgt ervoor dat onze afnemers professioneel en consistent geholpen worden. Tegelijkertijd zorg je dat commerciële trajecten vanuit de buitendienst soepel verlopen — van offerte tot order.

Je bent eigenaar van het CRM, het serviceproces en de dealer experience, en speelt een sleutelrol in het professionaliseren van onze commerciële operatie. Je stuurt een team aan van 4 medewerkers in totaal en je werkt nauw samen met de buitendienst.

Wat ga je doen?

Team & aansturing

- Aansturen, coachen en ontwikkelen van het Sales & Support team
- Structuur aanbrengen in werkverdeling en prioriteiten
- Meebouwen aan een sterk en schaalbaar team

Sales support & commerciële processen

- Coördineren van het offerte- en orderproces
- Zorgen voor tijdige en correcte opvolging van deals
- Verbeteren van commerciële workflows en documentatie
- Ondersteunen van de buitendienst

Customer support & service

- Inrichten en verbeteren van het serviceproces
- Implementeren en optimaliseren van ticketing (o.a. via Jira)
- Opzetten en verbeteren van een helpcenter / knowledge base
- Bewaken van servicekwaliteit en responstijden

CRM & procesoptimalisatie

- Eigenaarschap over het CRM-systeem en datakwaliteit
- Inzicht creëren in pipeline en prestaties
- Verbeteren van samenwerking tussen sales, service en operations
- Initiëren en implementeren van procesverbeteringen

Resultaten waar je op stuurt

Je bent succesvol in deze rol als je:

- De klanttevredenheid (CSAT / NPS) structureel verbetert
- Responstijden en oplostijden van servicevragen verlaagt
- Het serviceproces schaalbaar en gestructureerd maakt
- Zorgt dat CRM actief en correct gebruikt wordt
- De opvolging van offertes en orders verbetert
- Herhaalorders en dealertevredenheid verhoogt

Wat breng je mee?

- Minimaal 5 jaar ervaring in een vergelijkbare rol (bijv. sales support, customer support of operations)
- HBO werk- en denkniveau
- Ervaring met moderne tooling zoals CRM-systemen, Jira en Slack
- Aantoonbare ervaring met het verbeteren van processen en workflows

Dit type persoon zoeken we

- Structuur brengt in een dynamische omgeving
- Hands-on is en zelf dingen oppakt
- Procesmatig en analytisch sterk is
- Sterk kan communiceren (Nederlands en Engels)
- Goed schakelt tussen sales, service en techniek
- Eigenaarschap neemt en verantwoordelijkheid voelt
- Energie krijgt van het verbeteren van hoe dingen werken

Wat bieden wij?

- Een sleutelrol in de verdere professionalisering van WhisperPower
- Veel ruimte om processen en systemen zelf vorm te geven
- Een marktconform salaris met pensioenregeling
- Directe impact op klanttevredenheid en commerciële groei
- Een compact team waar je veel impact kan maken

Interesse?

Wil jij bouwen aan een schaalbare commerciële organisatie en een sleutelrol spelen in onze groei? Neem dan contact op met onze Growth Manager
via: bvandenberg@whisperpower.com