

## Relatiebeheerder

Jij bent als relatiebeheerder het centrale aanspreekpunt voor collega's in de relatie met de bestaande samenwerkingspartijen op het gebied van onze dienstverlening. Je houdt je bezig met verbeteringen op strategisch, tactisch en operationeel gebied zodat alle processen soepel lopen. Je hebt een passie voor dienstverlening en klanttevredenheid. Competenties die jou beschrijven, zijn:

- Communicatief helder en verbindend
- Resultaat- en doelgericht
- Netwerker
- Zelf startend
- Oplossingsgericht
- Vasthoudend / doorbijtend
- Commercieel gedreven
- Enthousiast
- Service verlenend

Samengevat: Je bent proactief op zoek naar manieren om de bestaande dienstverlening te verbeteren en uit te breiden en je laat niet los totdat je de projecten succesvol hebt afgerond en weer door kan. De relatiebeheerder rapporteert rechtstreeks aan de Manager van het Customer Service Center. Je bent hierin onderdeel van het MT voor het Customer Service Center.

Op strategisch gebied houd je je bezig met;

- Het beheren van de relatie met de partners die onze dienstverlening uitvoeren
- Signalering en onderzoek van nieuwe behoeftes en nieuwe ontwikkelingen bij bestaande opdrachtgever(s) en initiatie van innovaties, waarmee contractvernieuwingen en contractuitbreidingen gerealiseerd worden, alsmede dit vorm te geven in (beleids)voorstellen.
- Het actief onderhouden van het persoonlijke netwerk bij de opdrachtgever en je bent actief bezig om dat netwerk uit te breiden, teneinde de zichtbaarheid van EPS te verhogen bij de opdrachtgevers en snel te kunnen inspelen op wensen of klachten ten aanzien van de dienstverlening van EPS.

Op tactisch niveau houd je je bezig met;

- De pro-actieve bewaking van de gemaakte afspraken in de SLA met de bijbehorende dienstverlening, inclusief het analyseren van de management rapportages over de geleverde dienstverlening en het opstellen van verbeterplannen en projecten.
- Het rapporteren, zowel intern als extern, over de geleverde dienstverlening en de met de opdrachtgevers afgesproken KPI's. Je bent een drijvende kracht achter verbeteringen in de dienstverlening
- Het bevorderen en handhaven van integriteit en reputatie van EPS bij de opdrachtgever en in eigen handelen.
- Goede overdracht van zowel dienstverleningsvragen als van nieuwe contractuele afspraken naar uitvoerend (project) management binnen de eigen organisatie in samenwerking met manager CSC.
- Evaluatie klanttevredenheid van opdrachtgever(s).
- Het deelnemen aan diverse overlegvormen met interne- en externe samenwerkingspartners.

- Zaken vanuit je rol als aanspreekpunt voor accountmanager en manager CSC bij issues of escalaties, met als doel om de efficiëntie van de interne processen te verbeteren en implementaties op de juiste wijze binnen de organisatie te verwezenlijken.

Op operationeel niveau ben je bezig met

- Het in behandeling nemen van verbeteringen, vragen, escalaties en klachten inzake onze dienstverlening intern en extern.
- Het in de operatie verbeteren van onze dienstverlening en de bijbehorende processen.
- Vanuit de proceskant het verbeteren van werkinstructies en het onderhouden en coördineren van kennis gerelateerde “continuous improvement processen (vanuit het LEAN gedachtengoed).
- Het intern uitzetten, monitoren en terugkoppelen van de binnenkomende cases vanuit de samenwerkingspartners

Wij vragen:

- Aantoonbaar HBO of WO werk- en denkniveau, bijv. richting bedrijfseconomie, rechten of bedrijfskunde;
- Aantoonbare ervaring met relatiebeheer, bij voorkeur bij lokale overheden;
- Is een netwerker van nature, een reeds aanwezig netwerk bij lokale overheden is een pré;
- Weet zich goed te bewegen in politieke en bestuurlijke omgevingen;
- Is aantoonbaar in staat zich dit domein snel eigen te maken, ervaring met handhaving is een pré;
- Heeft een uitstekende beheersing van de Nederlandse en bij voorkeur van de Engelse taal (in woord en schrift);
- Ervaring met “continuous improvement” processen.
- Is uiteraard zeer klantgericht, werkt zelfstandig, is resultaatgericht, een zelfstarter, proactief en bezit natuurlijke overtuigingskracht.

Wat bieden wij jou?

- Een uitdagende positie waarin je volop ontwikkelmogelijkheden krijgt binnen een bedrijf dat innovatief en ondernemend is;
- Een marktconform salaris.

Interesse?

Is deze functie je op het lijf geschreven, dan zien we graag je CV met motivatiebrief in het Nederlands of Engels tegemoet. Deze kun je richten aan [HRM@egisparkingservices.nl](mailto:HRM@egisparkingservices.nl).