



CRM profiel

CRM Profiel:

CRM Programmamanager

Omschrijving:

De CRM programmamanager levert een bijdrage aan het formuleren en realiseren van een CRM strategie en de vertaling van die strategie naar CRM (deel)projecten. De CRM programmamanager is verantwoordelijk voor het realiseren van de CRM programma doelstellingen. De CRM programmamanager is gesprekspartner voor directies en gebruikt zijn/haar sociale en politieke netwerken om de programma doelstellingen te realiseren. De CRM programmamanager staat zelf open voor verandering, is in staat om (organisatorische) veranderingen te onderkennen en te initiëren op beleidsmatig niveau.

Gedrags competenties:

- Beslissen en activiteiten initiëren
- Aansturen
- Begeleiden
- Samenwerken en overleggen
- Relaties bouwen en netwerken
- Overtuigen en beïnvloeden
- Presenteren
- Formuleren en rapporteren
- Plannen en organiseren
- Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten
- Omgaan met verandering en aanpassen
- Met druk en tegenslag omgaan
- Gedrevenheid en ambitie tonen
- Ondernemend en commercieel handelen

Vaktechnische competenties:

- Ervaring met het formuleren van een CRM visie
- Ervaring met het "laten landen" van CRM denken en doen binnen organisaties
- Ervaring met opstellen van de CRM Business Case
- Ervaring met het transformeren van een productgerichte organisatie cultuur naar een klantgerichte organisatie cultuur
- Ervaring met (her)inrichten van verkoop-, marketing- en service afdelingen
- Ervaring met het inrichten van data kwaliteit verbeterprocessen
- Ervaring met het definiëren van (klantgeoriënteerde) management informatiebehoeften
- Ervaring met het samenstellen van (klantgeoriënteerde) rapportages

Copyright ©2008 Metrics and More