



Manager Klantenservice

Breng klantbeleving naar een hoger niveau als Manager Klantenservice bij CZ.

- HBO/WO
- Tilburg, Sittard, Goes
- Marketing & Verkoop(/vakgebieden/marketing-verkoop), Klantadvies(/vakgebieden/klantadvies)
- 38 uur
- 5.047 - 7.210

Reageer t/m 26-06-2025

Jouw baan

Werken bij CZ is werk met betekenis

CZ is één van de grootste zorgverzekeraars van Nederland met 90 jaar ervaring en opereert zonder winstoogmerk. Samen met 2.600 collega's zorgen we ervoor dat onze 4 miljoen verzekerden de juiste zorg ontvangen tegen een betaalbare premie. We streven ernaar de zorg in Nederland betaalbaar en toegankelijk te houden, stimuleren innovatie en hebben ambitieuze doelen op het gebied van digitalisering en klanttevredenheid. De divisie Klant & Markt is verantwoordelijk voor het binden, behouden en begeleiden van klanten door uitstekende service, begrijpelijke verzekeringsproducten en duidelijke communicatie. We vergroten de toegankelijkheid tot zorg en begeleiden verzekerden naar passende zorg. Naast verzekeringen bieden we diensten op het gebied van preventie en inzetbaarheid van medewerkers. We spelen een cruciale rol in het uitdragen van het verhaal van CZ, zijn innovatief in klantcontact en ondersteunen interne communicatie, merkbeleving en arbeidsmarktcommunicatie.

Als manager Klantenservice ben je verantwoordelijk voor de optimale bereikbaarheid van CZ via verschillende communicatiekanalen. Je zorgt voor uitstekende informatie en advies aan onze klanten over de CZ diensten en producten, waarbij klanttevredenheid centraal staat. Je ontwikkelt en implementeert servicebeleid om de kwaliteit van dienstverlening te waarborgen en optimaliseert interne processen voor een efficiënte en effectieve werkomgeving. Daarnaast manage je jouw teams effectief om een positieve en productieve werksfeer te creëren.

Dit krijg je van ons

- **Ontwikkelmogelijkheden**
Keuze uit ruim aanbod opleidingen en trainingen
- **Dynamische omgeving**
Divisie Marketing en Verkoop typeert zich als een snelle, dynamische omgeving!
- **Goede werk privé balans**
Hybride werken met thuiswerkregeling

Jouw Team

Jij bent van groot belang

Als manager Klantenservice ben je onderdeel van het MT Klantcontactcentrum, bestaande uit 3 managers (plus WFM en Kwaliteit) en aangestuurd door de manager Klantcontactcentrum. Je stuurt de afdeling Klantenservice aan, met ruim 400 medewerkers en 10 teamleiders. De collega's zijn verdeeld over drie locaties: Tilburg, Goes en Sittard. Daarom is het belangrijk dat je als manager wekelijks op deze locaties aanwezig bent om verbinding te houden met de teams en de samenwerking tussen de locaties te versterken.

- Je bent een echte teamspeler binnen het MT en weet het beste uit je team te halen. Gezamenlijke verantwoordelijkheid staat bij jou centraal. Je begrijpt dat effectieve samenwerking binnen de hele keten essentieel is om resultaten te behalen — bijvoorbeeld in de afstemming met Digitale Klantbediening en Marketing. Je bent reflectief, krachtig kwetsbaar en gericht op ontwikkeling van jezelf en anderen.
- Je inspireert anderen om de visie en strategie van CZ waar te maken, bent verbindend en geeft richting aan je team.

Jouw profiel

Dit neem je mee naar onze organisatie

- Je hebt minimaal een hbo-diploma en wo werk- en denkniveau.
- Je hebt minimaal een aantal jaar ervaring als leidinggevende van een klantenservice binnen een groot bedrijf.
- Je hebt ervaring met het aansturen van leidinggevend en weet hen te inspireren en te beïnvloeden om maximale impact te realiseren in hun teams.
- Je ademt klantgerichtheid en weet met jouw enthousiasme en voorbeeldgedrag anderen moeiteloos mee te nemen in het creëren van een excellente klantbeleving.
- Je bent nieuwsgierig naar nieuwe technologieën en weet jouw enthousiasme hierover over te brengen op collega's, zodat zij vol vertrouwen meegaan in vernieuwing.
- Je bent flexibel en veerkrachtig in het omgaan met veranderingen en bent in staat om veranderingen binnen een organisatie te initiëren en begeleiden.
- Je weet de balans te houden tussen aandacht voor mensen en het behalen van resultaten, en stimuleert anderen om hetzelfde te doen. Je streeft naar succes in je werk.
- Je hebt ervaring in het tijdelijk opschalen van dienstverlening en seizoenspieken.

Heb je vragen over deze vacature?

Neem dan gerust contact op met Savannah (Corporate Recruiter), via het telefoonnummer [0647531471](tel:0647531471) (tel:0647531471) of via email Savannah.van.Zweeden@cz.nl (mailto:Savannah.van.Zweeden@cz.nl). Wij zijn goed in staat om onze eigen vacatures te voorzien. Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.

App de vacaturehouder (<https://wa.me/31647531471>) Mail (<mailto:Savannah.van.Zweeden@cz.nl>)