

# CRM Job Market Monitor



Maurice Bakker

September 2011

Teleport Towers  
Kingsfordweg 151  
1043 GR Amsterdam  
T 31(0)20 491 7736  
F 31(0)20 491 9090



## Doelstelling en opzet

- Periodieke inventarisatie van gepubliceerde CRM vacatures
- U krijgt antwoorden op de volgende vragen:
  - Hoeveel CRM vacatures zijn er?
  - Hoe groot is de vraag naar CRM competenties in commerciële functies?
  - Wat zijn de ontwikkelingen?

# CRM functies: voorbeelden

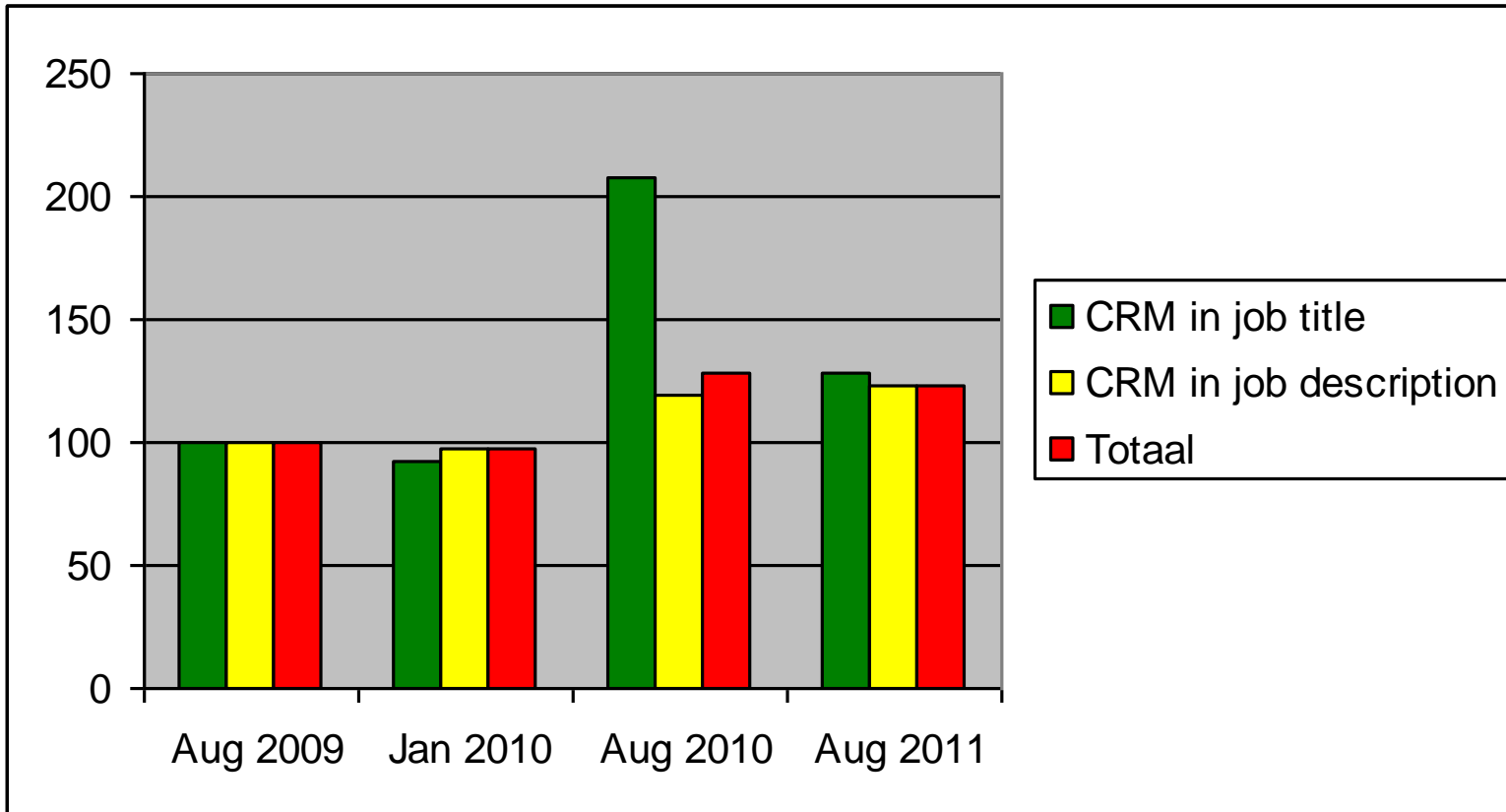


- & CRM manager
- & CRM applicatiebeheerder
- & CRM adviseur
- & CRM consultant
- & CRM medewerker
- & CRM projectleider
- & CRM business analyst
- & CRM business consultant
- & CRM technical consultant

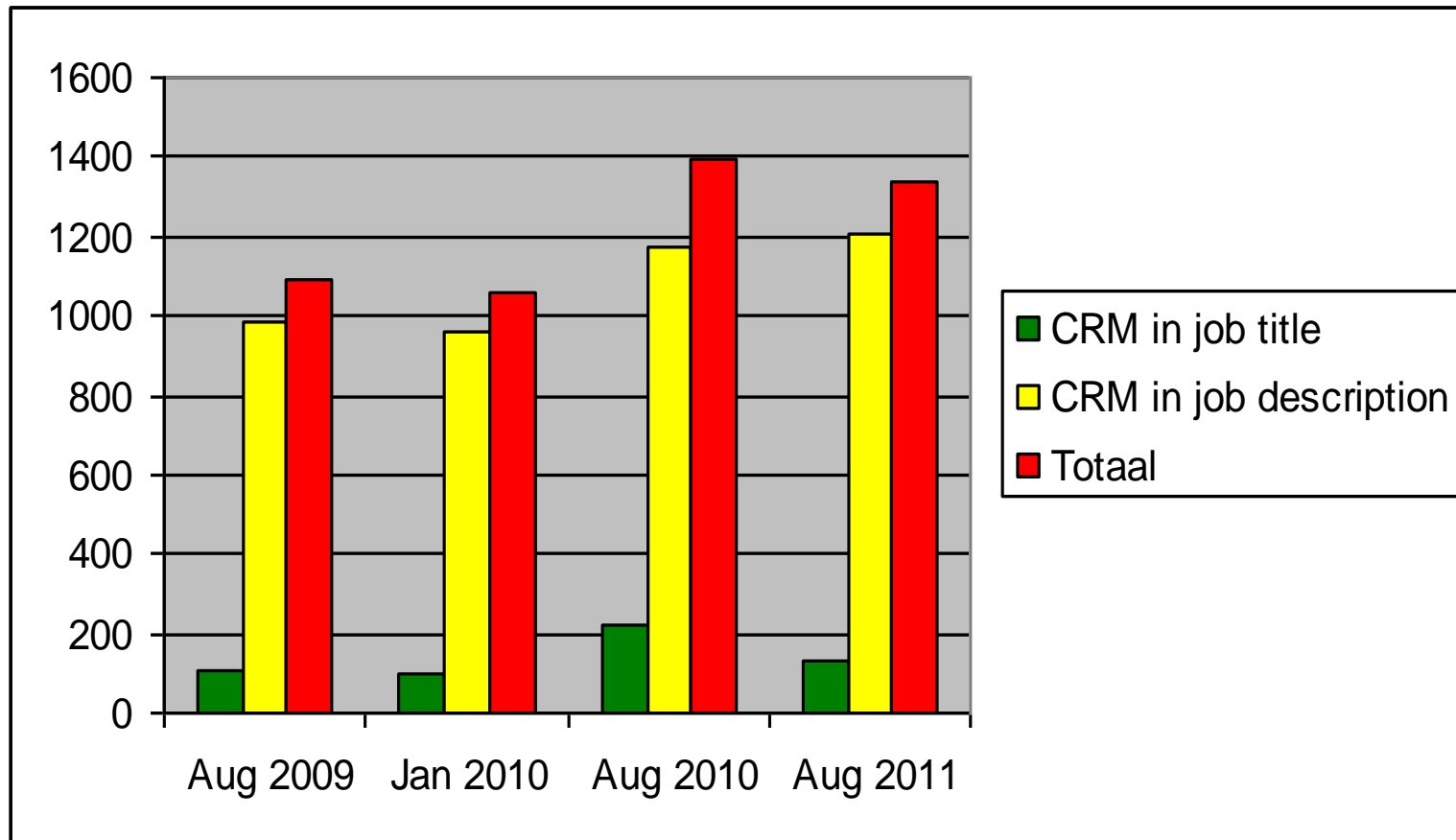


# CRM Job Market Monitor

Index: augustus 2009=100

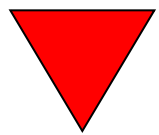


# CRM Job Market Monitor

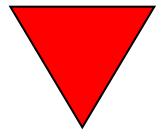


# Opvallende ontwikkelingen

## Augustus 2011



Sinds vorig jaar is het aantal vacatures waarin CRM competenties gevraagd worden licht gedaald: - 4%. In absolute aantallen: van 1392 naar 1339

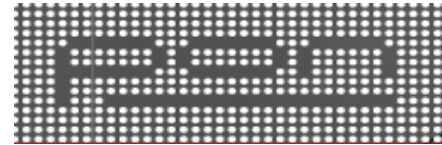


Het aantal vacatures met expliciete vermelding van CRM in de job title is fors gedaald van 218 naar 135. Een daling van 38%



# CRM Manager 2012!

# Wat hebben deze bedrijven gemeen?



ROBECO



Rabobank

T-Mobile



SONY





# Voorbeelden

1. Directie functie
  - Formuleren strategie
  
2. Staffunctie
  - Project/programma management
  
3. Uitvoerende functie
  - Realisatie klantgerichte activiteiten



### De functie

Als CRM manager ben je verantwoordelijk voor het versterken van de relatie tussen Heineken en haar individuele klanten. Hierbij gaat het enerzijds om zakelijke klanten in het horeca-kanaal en anderzijds om consumenten vanuit onze e-business platforms zoals [www.heineken.nl](http://www.heineken.nl). Het doel van de functie is de effectiviteit van onze (direct) marketingprogramma's te vergroten. Hierbij worden er drie taakgebieden onderscheiden:

1. Uitvoeren van analyses en rapportages.
2. Adviseren over (nieuwe) direct-marketing programma's.
3. Verbeteren van databases en systemen.

Je functioneert op het snijvlak van diverse functionele gebieden (Marketing, Sales, Finance en IT) met de afdelingen Trade Marketing Horeca en Marketing als belangrijkste interne klanten.



# MKB bedrijf

Als CRM Manager enthousiasmeer jij je collega's en initieer je veranderprogramma's en projecten gericht op het implementeren (werking en borging) van de CRM-gedachte in de organisatie. CRM benader je vanuit een marketingperspectief; je denkt daarbij vanuit de klant en de behoeften van de verschillende klantgroepen. Intern "verkoop" jij dit gedachtegoed aan je collega's. Doel van de functie is om de CRM-gedachte een integraal onderdeel te laten zijn van het dagelijks handelen van iedere medewerker binnen de organisatie. Je rapporteert aan de manager Marketing & Communicatie.

Belangrijke thema's hierbij zijn:

- de klant- en servicegerichtheid van medewerkers binnen de commerciële afdelingen
- de inrichting van de verkoop- en serviceprocessen binnen de organisatie
- de verkoopgerichtheid van managers, teamleiders en medewerkers
- de professionaliteit bij het sturen en coachen leidinggevenden en medewerkers
- de verkoopcultuur, die zichtbaar wordt in concreet gedrag van medewerkers en leidinggevenden



The CRM Manager is a key member of the KPN Group Belgium IT Development Center with a thorough understanding of the technology area under his responsibility. The CRM Manager is responsible to manage the required output of his Technology Area. He manages a team of CRM Experts. He works closely with other Technology Managers, Solution Management Manager, Demand for IT Services Manager, Accept and Demand Manager, Product and Tariff Configuration manager and IT Account and Demand Managers.

The Manager reports directly to the Head of KPN Group Belgium IT Development Center.

# Gedragscompetenties



Ondersteunen en samenwerken

Ondernemen en presteren

Interacteren, beïnvloeden en presenteren

Aanpassen en aankunnen

Analyseren en interpreteren

Leiden en beslissen

Creëren en leren

Organiseren en uitvoeren

# Vaktechnische competenties



Formuleren CRM visie

Opstellen Business Case

Laten landen CRM gedachtengoed

Definieren mngt info + rapportage

Transformeren product- naar klantgericht

Specificeren CRM eisen en wensen

Herinrichten SMS processen

Selecteren, Implementeren  
+ optimaliseren CRM applicatie



