



Customer Success Manager (32-40 uur)

PATS zoekt een gedreven **customer success manager**. Zodra een systeem verkocht is ben jij hét aanspreekpunt en help je de klant met alle ins en outs van de PATS oplossingen. Het PATS team groeit snel, en het aantal gebruikers ook, en daarom zijn we nu op zoek naar een 12e PATS-er. Vind jij het leuk om klanten blij te maken, en kom je graag op de tuin? Dan is dit jouw volgende uitdaging!

PATS

Het begon allemaal met een mug die ons wakker hield tijdens een plakkerige zomernacht: een 'muggen jagende' drone! Ondertussen zijn we nu een aantal jaren succesvol actief in de glastuinbouw. We ontwikkelen kleine vleermuisachtige drones en camerasystemen. Deze supersnelle drones en slimme camera's ondersteunen kwekers bij het efficiënter uitvoeren van de gewasbescherming tegen vervelende plaaginsecten. Zo helpen we werkzaamheden te automatiseren en bij het verduurzamen van de teelt.

Jouw rol

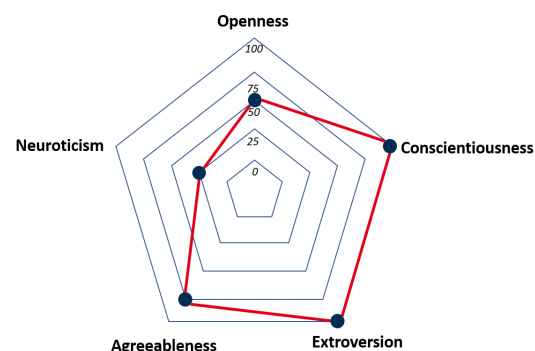
In jouw rol ben je verantwoordelijk voor een succesvolle klant. Dit betekent dat jij de klant begeleidt bij het opstarten van onze dienstverlening, regelmatig bij hen *incheckt* en hen helpt bij het oplossen van problemen en het beantwoorden van allerlei vragen. Je maakt de klant hiermee onderdeel van onze groei en ontwikkeling en zorgt daarbij voor een fantastische klantervaring.

Spreeken de volgende taken jou aan?

- Beheren van het orderproces, je houdt nauw contact met de klant voor en tijdens installatie;
- Verantwoordelijkheid voor de after sales, je bent het eerste aanspreekpunt voor gebruikers;
- Op eigen initiatief aan de gang met data en de klant verder helpen met onze tools;
- Beheren en opvolgen van alle service aanvragen (tickets);
- Klantverzoeken en problemen communiceren met engineering;
- Communicatie van product updates (nieuwe features, verbeteringen) naar gebruikers;
- Waar nodig installeren en onderhouden van PATS systemen in het veld;
- Je oppert proactief verbeteringen en ideeën op basis van ervaringen van klanten en jezelf.

Jouw profiel

- Je hebt drive én een *getting things done* mentaliteit;
- Affiniteit met de glastuinbouw is een pré, ervaring is nog beter;
- Het op- en uitbouwen van klantrelaties zit in je DNA;
- Je beheerst de Nederlandse en Engelse taal;
- Je bent in het bezit van Rijbewijs B;
- Ervaring met Excel of Google Sheets
- Je herkent jezelf in de [Big Five personality traits](#) die wij belangrijk vinden voor deze rol (figuur rechts →).



Wat bieden wij

- Veel vrijheid en ruimte voor eigen initiatief;
- Afwisselende taken, je bezoekt regelmatig klanten;
- Laptop, telefoon, flexibele werktijden en thuiswerken;
- Kans om door te groeien binnen onze jonge organisatie;
- De dynamiek van een Delftse scale-up, turbo drones, high tech oplossingen & science fiction.

Hebben wij je enthousiast gemaakt? Laat ons weten waarom je deze functie ambieert en stuur je CV naar ingeborg@pats-drones.com. PATS is gevestigd in de Aerospace Innovation Hub van de TU Delft (faculteit Lucht- en Ruimtevaarttechniek), Kluiverweg 1, 2629 HS te Delft. Mocht je aan de hand van deze vacature nog vragen hebben, aarzel dan niet om contact op te nemen met onze Office Manager Ingeborg Gravesteyn 06-44063151. We kijken uit naar jouw enthousiaste reactie!

