

TOBA – Customer Success Manager

Over ons

Wij zijn TOBA, een **sterk groeiende** Belgische **softwareleverancier (ISV)** die al meer dan **20 jaar** innovatieve **HRIS-oplossingen** bouwt en implementeert voor middelgrote en grote organisaties in België en Luxemburg met een sterke focus op de zorgsector.

Met een team van ongeveer 50 collega's ontwikkelen we krachtige, gebruiksvriendelijke en schaalbare HR-software die het dagelijks werk van meer dan 200.000 gebruikers ondersteunt bij zo'n 250 klanten met meer dan 1.000 sites.

Om onze klanten ook **na de implementatie** blijvend te ondersteunen en samen verder te groeien, zoeken we een **Customer Success Manager** die naast het begeleiden van onze **Vlaamse klanten** ook een specifieke focus heeft op onze **Franstalige klanten**.

Jouw rol

Als **Customer Success Manager (CSM)** word jij het vaste aanspreekpunt voor onze klanten (**NL/FR**) zodra de initiële implementatie afgerond is. Je volgt actief op hoe onze software wordt gebruikt, begeleidt klanten bij veranderingen en zorgt ervoor dat ze het maximale uit onze oplossingen halen.

Je bent niet zomaar een relatiemanager: je combineert **klantgerichtheid, analytisch inzicht en strategisch denken**. Je gebruikt feedback en gebruiksdata om **opportuniteiten te spotten**, verbetervoorstellen te formuleren en klanten te begeleiden bij hun verdere optimalisatie.

Kortom: jij bent de **brug tussen klant en technologie**, en dankzij jouw aanpak worden klanten niet alleen tevreden, maar worden ze ook **ambassadeurs van TOBA**.

Bij grotere strategische klanten neem je het voortouw in het organiseren van **Quarterly Business Reviews (QBR's)**: momenten waarop je samen reflecteert, vooruitkijkt en nieuwe groeimogelijkheden detecteert.

Wat ga je doen?

- Proactief contact onderhouden met klanten na oplevering, met focus op **gebruikerservaring, adoptie en tevredenheid**.
- Klantdata analyseren om **opportuniteiten en risico's** te detecteren.
- Bij veranderingen in de klantorganisatie anticiperen op nieuwe noden en de juiste ondersteuning bieden.
- Actieve rol spelen bij software-updates, uitbreidingen en optimalisaties: klanten begeleiden **bij de adoptie van nieuwe functionaliteiten en meedenken over hoe deze hun werking kunnen versterken**.
- **Quarterly Business Reviews** voorbereiden en leiden bij strategische klanten.
- Feedback structureren en vertalen naar concrete verbeteracties voor ons **Product team**.
- Samenwerken met **Implementatie, Support en Sales** om inzichten en signalen te delen.
- Actief meedenken over hoe onze dienstverlening en software nog beter kunnen inspelen op de noden van de markt.

Wie ben jij?

- Je hebt ervaring in een **klantgerichte rol binnen software of SaaS**.
- Je communiceert helder, denkt analytisch en vertaalt klantfeedback naar concrete acties.
- Je voelt je comfortabel op het snijvlak van **technologie en HR-processen**.
- Je werkt gestructureerd, met oog voor detail en opvolging.
- Je neemt ownership over je klanten en stelt prioriteiten in een dynamische omgeving.
- Je spreekt vlot **Frans én Nederlands** (Engels is een plus).

Wat bieden wij jou?

- Een functie met **echte impact** op klanttevredenheid en productgebruik.
- De **vrijheid en flexibiliteit** van hybride werken (3 sites + thuiswerk).
- Een **mensgerichte KMO-sfeer** met korte lijnen, weinig hiërarchie en veel vertrouwen.
- Een **competitieve verloning** aangevuld met **extralegale voordelen** die écht het verschil maken (maaltijdcheques, onkostenvergoeding, laptop en telefoon).
- Bovendien kan je rekenen op een **bonusregeling die inzet belooft en groei stimuleert**.
- **Bedrijfswagen + tankkaart / laadpas**.
- **Reële doorgroeimogelijkheden** binnen Customer Success of andere teams.
- **Jaarlijkse opleidingskansen** en ruimte om initiatief te nemen.
- Een extra **verlofdag op je verjaardag**

Klaar om mee het verschil te maken voor onze klanten?

Stuur ons je cv en een korte motivatie!