

Nieuwe functie



IS: *Directeur Operations bij Essent*
WAS: *Directeur Klant en Operations bij Menzis*
PER: *1 mei 2020*

Henriëtte Setz (51)

Wat doe je precies in jouw nieuwe functie?

“Essent is met de merken Essent, energiedirect.nl en (het zelfstandige) VandeBron marktleider in de energiemarkt. Die positie willen we behouden. Ik zie het als mijn taak om teams met elkaar te verbinden in ons streven om de beste te zijn en te blijven in klanttevredenheid. Daarvoor heb ik veel persoonlijk contact. Vanwege corona vooral via Teams, maar ik ga ook naar mensen thuis, uiteraard op anderhalve meter afstand.”

Waarom deze stap?

“Essent heeft de ambitie om voorop te lopen en daarin de klant centraal te stellen. Dat drijft mij ook. Daarin neem ik mijn persoonlijke ervaringen mee, maar ook mijn achtergrond in operations, IT en commercie bij KPN en Menzis. Die werelden liggen dicht bij elkaar. Dienstverlening wordt steeds digitaler en datagedreven. Hierdoor zitten klanten meer zelf aan de knoppen en zijn wij veel meer adviseur. Via onze website en apps krijgen klanten inzicht in hun energieverbruik en begeleiden wij hen persoonlijk om goede keuzes te maken.”

Wat wil je bereiken in deze functie? Waar wil je naartoe en hoe wil je dat gaan doen?

“Essent is de nummer één in de markt en in klantbeleving. Dat willen we behouden door te blijven denken en te werken vanuit klantperspectief. Wat ervaren zij dagelijks in contact met ons? Met klanten als drijfveer richten we ons op zaken die er echt toe doen. Data en analyses spelen daarbij een belangrijke rol.”

Heb je nog een tip voor de sector?

“Veel bedrijven maken de swing naar meer adviseren. Dat vraagt om vakmanschap. Goed luisteren en doorvragen, zodat je to the point kunt zijn. En je moet weten waar je het over hebt. Dat maakt het vak intensiever voor, vaak jonge, mensen. Die moet je waarderen. Door ze op te leiden, te ontwikkelen en te certificeren. Zo maken we het vak weer interessant.”

Baanswitch? Mail naar redactie@customerfirst.nl

Wisseling van de wacht



PATRICIA HOETELMANS

Is: Klantbeleving expert bij UWV
Was: Senior Customer Experience Consultant bij TOTE-M



WIEBE GOVERS

Is: Brandmanager bij VodafoneZiggo
Was: Teamleider Social Media bij Lidl Nederland



MEREL VIS

Is: Category Manager Take Care Of Your Car & Non Food bij Shell
Was: Head of Customer Success bij Shell TapUp



JOYCE KIM

Is: Chief Marketing Officer bij Genesys
Was: Chief Digital and Marketing Officer bij arm



NIEK LEIJNSE

Is: Manager KlantDienstverlening bij Woningstichting Rochdale
Was: Manager Uitrol IRIS Daily Banking bij ING



ARJA BOELE

Is: Manager Contact Center bij Royal FloraHolland
Was: Manager Klantcontact bij Nederlandse Loterij



ROMMY HÖFLER

Is: Head of Customer Relations bij Rituals
Was: Manager Customer Service at E-commerce bij Rituals



ALBERT VAN ZEEBROECK

Is: Customer Relations Developer bij LCL
Was: Sales Development Manager bij Unibind

MAIKEL EGGING

Is: manager Online & Digital bij OHRA
Was: programmamanager bij OHRA



MENTE WEIJER

Is: Allround redacteur CustomerFirst bij BBP Media
Was: Freelancer bij MMW Media