

Business Lead Customer & Process Improvements

Ben jij een zeer resultaatgerichte Business Lead die strategische ontwikkeling vertaalt naar producten en diensten binnen de bank? Lees dan verder!

Wat ga je doen?

Als Business Lead ben je verantwoordelijk voor de strategische ontwikkeling van producten en diensten binnen de bank. Je vertaalt klantbehoeften en marktontwikkelingen naar concrete productstrategieën en stuurt teams aan om deze succesvol te implementeren. Je bewaakt de commerciële prestaties en zorgt voor een optimalisatie van het productportfolio.

Jouw verantwoordelijkheden:

- Leidinggeven aan een team van professionals en ontwikkelen van een sterke productvisie.
- Ontwikkelen en beheren van productstrategieën en roadmaps, afgestemd op klantbehoeften en markttrends.
- Prioriteren van de backlog en aansturen van teams om productontwikkeling te versnellen.
- Stimuleren van klantonderzoek, gebruikerstesten en feedbackloops om producten te verbeteren.
- Verhogen zelfredzaamheid van klanten met financiële zorgen via Selfservice processen in App en Mijnomgeving.
- Realiseren van Omnichannel implementaties van Bijzonder Beheer processen.
- Samenwerken met interne en externe stakeholders om de impact van producten te maximaliseren.

Hier kom je te werken

De Business Lead Customer & Process Improvements maakt onderdeel uit van het Management Team van Collections & Recovery (Bijzonder Beheer). Dit bedrijfsonderdeel ontfermt zich over alle klanten met (potentiële) betalingsproblemen. Het bedrijfsonderdeel helpt deze klanten met goede betaalafspraken om betalingsachterstanden weer structureel en duurzaam in te lopen. Bij hypotheekachterstanden kan het soms voorkomen dat als er écht geen andere oplossing is, verkoop van de woning nodig is.

Leiderschap

Als lead bij ASN Bank ben je ondernemend, koersvast en mensgericht. Je stimuleert eigenaarschap, bouwt krachtige teams en zet beweging in gang. Groei en resultaat realiseer je door duidelijk te communiceren en vertrouwen te geven. Jij laat zien wat onze kernwaarden – Eerlijk, Persoonlijk en Ondernemend – betekenen in de praktijk en maakt zo elke dag opnieuw het verschil voor morgen.

Wat breng jij mee?

- Aantoonbaar WO werk- en denkniveau.
- In bezit van WFT Basis en bij voorkeur WFT hypothecair krediet en WFT vermogen.
- Minimaal 10 jaar ervaring in leidinggeven binnen een operationele omgeving; Ervaring met verandermanagement, stakeholdermanagement en teamontwikkeling (het coachen en ontwikkelen van medewerkers).
- Ervaring met het implementeren van klantprocessen in werkende klant en serviceapplicaties vanuit PEGA.
- Een gezonde dosis innovatiekracht
- Ervaring met agile werkwijzen en customer-centric innovatie.

Wat krijg je van ons?

Deze functie valt in schaal 12, met een bruto maandsalaris tussen € 5.701,13 en € 8.770,96,- (op basis van 36 uur per week). En dit krijg je ook van ons:

- Een flexibel in te delen 36-urige werkweek, zoals 4x9 en thuiswerken
- Vakantiegeld en een 13e maand, op een moment dat het jou goed uitkomt
- Op basis van een fulltime dienstverband: 208,8 uur verlofuren per jaar
- Een goede collectieve pensioenregeling
- € 750,- per jaar om jezelf te blijven ontwikkelen (te sparen tot € 3.000,-)
- Elke 5 jaar € 900,- om je thuiswerkplek weer helemaal op orde te maken
- Een NS-Business Card en een kilometervergoeding voor als je op de fiets komt

Nieuwsgierig naar de rest? Lees [hier](#) alles over onze arbeidsvoorwaarden.

Over ons

Wij gaan verder onder één merk: ASN Bank. De Volksbank met haar bankmerken SNS, ASN Bank, BLG Wonen en RegioBank gaan verder onder een naam, om sneller in te spelen op veranderingen en te bouwen aan een wendbare en toekomstgerichte organisatie. We willen zowel commercieel als operationeel vandaag al het verschil maken. Zodat we ook morgen kunnen zorgen voor mens

en maatschappij.

Word onze collega

Wil jij je sterk maken voor morgen? Solliciteer dan vandaag bij ASN Bank in Utrecht. Upload je motivatie en cv, dan nemen we snel contact met je op. De sollicitatieprocedure bestaat uit twee gesprekken en een assessment. Voor meer informatie kun je terecht bij Robin Schenk, corporate recruiter, via robin.schenk@devolksbank.nl

#hybride #LI-RS1