

Functiebeschrijving Database Marketeer

Functieniveau: 9

Doelstelling functie

De Database Marketeer is verantwoordelijk voor de coördinatie, aansturing en beheer van het CRM-systeem, het voorbereiden van data-imports en -exports en het maken van rapporten en dashboards. Tevens voor het uitvoeren van, en rapporteren over, analyses ten behoeve van (effecten van) fondsenwervende activiteiten en marketingacties, door het verzamelen, ordenen en analyseren van de data in het CRM-systeem.

Daarnaast voor de koppeling met alle andere platforms en systemen waar donateursgegevens binnenkomen (zoals website, Buckaroo, actieplatform en e-mailtool etc). De Database Marketeer zorgt er ook voor dat de bedrijfsprocessen goed werken ter ondersteuning van de fondsenwervende activiteiten.

Plaats in de organisatie

De Database Marketeer ontvangt hiërarchisch leiding van de Manager Marketing, Communicatie & Fondsenwerving. In voorkomende gevallen – bijvoorbeeld indien de medewerker participeert in afdeling overstijgende-projecten – kan de medewerker functioneel leiding ontvangen van anderen dan de direct leidinggevende.

Resultaatgebieden

1. CRM-beleid (mede) ontwikkelen en realiseren

- Volgt ontwikkelingen op het gebied van marketingcommunicatie en data-analyse en adviseert de leidinggevende van de afdeling over het te voeren beleid.
- Ontwikkelt beleid op het gebied van data-analyse in nauwe afstemming met de leidinggevende van de afdeling.
- Evalueert het uitgevoerde beleid en doet voorstellen tot verbetering.

Resultaat: Beleid is voorbereid, zodanig dat er een bijdrage wordt geleverd aan het kunnen formuleren van heldere en concrete doelstellingen op het gebied van marketing, communicatie en data-analyse.

2. Beleidsuitvoering realiseren en coördineren

- Vertaalt, na vaststelling van het marketing- en communicatiebeleid, beleidsvoornemens naar een werkplan inclusief begroting en concrete activiteiten op het gebied van CRM en data-analyse.
- Ontwikkelt en implementeert activiteiten op het gebied van CRM en data-analyse .
- Signaleert knelpunten ten aanzien van de realisatie van het CRM-beleid in relatie tot het organisatiebeleid en neemt initiatieven die leiden tot verbeteringen.
- Voert selecties en analyses uit op de database/het relatiebestand van de organisatie.
- Draagt zorg voor periodieke rapportages en een continue informatiestroom volgens afgestemde standaarden.
- Verricht, op basis van lopende activiteiten, specifieke analyses en rapporteert over de uitkomsten.
- Adviseert op basis van deze analyses de opdrachtgevers over acties, doelgroepen, aanbod, benadering en dergelijke.
- Coördineert de voortgang van deze opdrachten en bewaakt de kwaliteit.
- Signaleert en analyseert ontwikkelingen in de database/ het relatiebestand van de organisatie en onderhoudt hiertoe contact met de leidinggevende van de afdeling.
- Bewaakt de actualiteit van de database / het relatiebestand en signaleert achterstanden.

Resultaat: Beleidsuitvoering is gerealiseerd en gecoördineerd, zodanig dat er een bijdrage is geleverd aan het behalen van de doelstellingen op het gebied van (online)marketing, communicatie en databasemarketing, in die zin dat analyses zijn uitgevoerd, zodanig dat deze ondersteuning bieden bij het nemen van (beleids)beslissingen en de database actueel is.

3. Processen optimaliseren

- Signaleert mogelijkheden tot verbeteringen in processen omtrent CRM: dataverzameling, -beheer ende inzet van database analyses binnen de organisatie.

- Adviseert de interne opdrachtgever over de optimale opzet en inhoud van CRM en database analyse in relatie tot de vraagstelling.
- Ontwikkelt standaardrapportages bij zich herhalende vragen, eventueel in samenwerking met externe leveranciers.
- Heeft een actieve inbreng bij het continue proces van kwaliteitsverbetering ten behoeve van de dienstverlening op het specifieke beleidsterrein.

Resultaat: Processen zijn geoptimaliseerd, zodanig dat de kwaliteit van de dienstverlening(data-analyse) geborgd blijft en de medewerkers blijvend in staat zijn om de doelstellingen te realiseren.

4. Advies geven

- Adviseert de manager Marketing, Communicatie & Fondsenwerving, het management en medewerkers gevraagd en ongevraagd ten aanzien van verbetering van CRM.
- Fungeert als eerste aanspreekpunt om vragen te beantwoorden, informatie te verstrekken en adviezen te geven over CRM.
- Volgt en analyseert trends in de markt, vertaalt dit naar adviezen voor het management.
- Neemt deel aan overleggen en relevante projecten met managers en medewerkers.

Resultaat: Advies is gegeven, zodanig dat alle relevante betrokkenen tijdig zijn voorzien van de juiste informatie en data-analyses.

5. Uitvoerende werkzaamheden verrichten

- Zorgt voor de koppeling met alle andere platforms en systemen waar donateursgegevens binnenkomen (zoals website, Buckaroo, actieplatform en e-mailtool etc).
- Zorgt voor analyse van de data uit het door hem/haar up to date gehouden CRM-systeem.
- Is het aanspreekpunt voor vragen, problemen en verzoeken van eindgebruikers ten aanzien van de toepassing, het functioneren en het gebruik van CRM.

Resultaat: Uitvoerende werkzaamheden zijn tijdig, juist en conform gemaakte afspraken verricht.

Kennis en vaardigheden

- Hbo werk- en denkniveau.
- Kennis van Salesforce
- Kennis van de vakgebieden (online)marketingcommunicatie en databasemarketing- en beheer.
- Kennis van de organisatie, processen en richtlijnen.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Houding en gedrag

- Werkt op professionele wijze samen met collega's.
- Neemt verantwoordelijkheid, niet alleen voor het eigen werkgebied maar ook daarbuiten.
- Deelt actief met c.q. maakt actief gebruik van kennis, ervaring, netwerk, enz. van collega's.
- Gaat respectvol met collega's en externe partners om.
- Communiceert open en eerlijk.
- Spreekt collega's aan op gedrag en houding.

Competentieprofiel

Competentie	Gedragsvoorbeelden
Analytisch vermogen <i>De essentie begrijpen van (complexe) vraagstukken door logisch redeneren, het opsporen van mogelijke oorzaken, het scheiden van hoofd- en bijzaken en het leggen van verbanden tussen gegevens.</i>	<u>Niveau 2:</u> Verzamelt en onderzoekt zelfstandig en op eigen initiatief informatie uit uiteenlopende bronnen. Verkrijgt op basis hiervan inzicht en legt verbanden. <ul style="list-style-type: none"> • Maakt onderscheid tussen hoofd- en bijzaken en tussen feitelijke gegevens en veronderstellingen. • Vat de aspecten van een vraagstuk kernachtig samen. • Stelt eerst de hoofdlijnen vast en richt zich vervolgens op de details. • Integreert nieuw gevonden informatie met bestaande informatie. • Signaleert trends en legt verbanden tussen afzonderlijke kwesties/zaken.
Communicatieve vaardigheid	<u>Niveau 3:</u> Brengt complexe zaken helder over, afgestemd op contacten van verschillend niveau, binnen en buiten de organisatie.

<p><i>Formuleert ideeën en informatie kernachtig, helder en grammaticaal correct, zodanig dat de boodschap overkomt en begrepen wordt door de doelgroep.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleert complexe zaken helder en eenduidig en brengt binnen een verhaal structuur aan en houdt deze vast. • Gebruikt metaforen, mimiek, gebaren en intonatie ter verlevendiging en ondersteuning van een verhaal. • Geeft anderen feedback en suggesties voor verbetering van de communicatieve vaardigheden. • Maakt moeilijke onderwerpen begrijpelijk voor anderen, gebruikt aansprekend taalgebruik. Is in staat om groepen op aansprekende wijze te informeren.
<p>Creativiteit <i>Originele oplossingen en ideeën aandragen voor het oplossen van problemen en/of het verbeteren van bestaande werkwijzen en benaderingen.</i></p>	<p><u>Niveau 2:</u> Komt uit zichzelf met nieuwe ideeën en oplossingsrichtingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durft gebruikelijke werkwijzen ter discussie te stellen en nieuwe invalshoeken ter sprake te brengen. • Weet bestaande oplossingen te combineren tot nieuwe oplossingen. • Bedenkt nieuwe, originele concepten. • Experimenteert met nieuwe mogelijkheden en aanpakken.
<p>Klantgerichtheid <i>Anticiperen op en onderzoeken van de wensen en behoeften van de klant. Hierop aansluiten en toegevoegde waarde leveren.</i></p>	<p><u>Niveau 2:</u> Verdiept zich in de klantvraag, denkt op proactieve wijze mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verdiept zich in de concrete situatie van de klant, brengt huidige en toekomstige behoeften in beeld en analyseert deze. • Doet de klant een aanbod dat aansluit bij zijn behoeften, speelt flexibel in op wensen van de klant en zorgt voor een goede voortzetting van de dienstverlening. • Toetst de klanttevredenheid en neemt acties om zo nodig de tevredenheid van de klant te vergroten. • Signaleert ingewikkelde vraagstellingen, geeft helder weer wat de organisatie voor de klant kan betekenen en weet door te verwijzen.

Toelichting:

- **Niveau 1:** De medewerker toont basaal effectief gedrag als de omgeving daartoe directe aanleiding geeft.
- **Niveau 2:** De medewerker toont zelfstandig gedrag en handelt op eigen initiatief.
- **Niveau 3:** De medewerker toont effectief gedrag op tactisch/organisatieonderdeel niveau en is in staat om het gedrag van anderen in de directe omgeving op deze competentie te versterken.
- **Niveau 4:** De medewerker toont het gewenste gedrag op organisatieniveau en is in staat het niveau van de competentie binnen de organisatie aantoonbaar te verhogen.