

Onboarding Specialist – Norway

Hjelp norske kunder fra første dialog til en vellykket oppstart i Planway

Snakker og skriver du flytende norsk, og motiveres du av å hjelpe kunder godt i gang med nye systemer? Er du god til å forstå behov, skape tillit og omsette dialog med kunder til konkrete løsninger?

Hos Planway søker vi en Onboarding Specialist som skal jobbe med norske leads og hjelpe nye kunder trygt fra første kontakt til en vellykket oppstart i Planway.

Rollen kombinerer salg, rådgivning og onboarding. Du blir ofte de norske kundenes første reelle møte med Planway, og oppgaven din blir både å hjelpe potensielle kunder med å forstå hvordan Planway kan skape verdi for virksomheten deres, og å sikre at nye kunder kommer godt i gang med systemet.

Hos Planway hjelper vi hver dag tusenvis av bedrifter med å håndtere bookinger, kunder, betalinger og driften av virksomheten. Kundene våre er primært salonger og behandlere innen frisør-, skjønnhets- og velværebransjen, der Planway gjør hverdagen enklere, mer oversiktlig og mer effektiv.

Nå søker vi deg som vil være med på å skape en sterk kundeopplevelse for våre norske kunder.

Om rollen

Som Onboarding Specialist får du en sentral rolle i arbeidet med det norske markedet vårt.

Du kommer til å jobbe med den første delen av kundereisen: fra dialog med nye leads og presentasjon av Planway til onboarding, dataflytting og opplæring i systemet.

Oppgaven din er å sikre at kundene føler seg trygge fra starten, forstår verdien av Planway og raskt kommer i gang med å bruke systemet i hverdagen. Det krever at du er god til å stille de riktige spørsmålene, forstå kundens behov og veilede dem trygt videre.

Du vil ha tett kontakt med norske salonger og behandlere, og du må derfor trives med både salgsdialoger, kundemøter, praktisk oppsett og løpende oppfølging.

Dine primære oppgaver blir å

- Kontakte og følge opp norske leads
- Gjennomføre nettmøter og presentere Planway for potensielle kunder
- Forstå kundenes behov og gi råd om den riktige løsningen

- Hjelpere relevante leads videre til oppstart i Planway
- Veilede nye kunder gjennom onboardingprosessen fra oppstart til vellykket implementering
- Hjelpere med å flytte data fra kundens tidligere system til Planway
- Hjelpere kunder med oppsett av blant annet tjenester, ansatte, kalender, kunder og relevante funksjoner
- Lære opp kunder i bruk av Planway, slik at de kommer godt i gang
- Identifisere relevante muligheter for tilleggskjøp og utvidet bruk av Planway
- Besvare kundehenvendelser og samarbeide tett med supportteamet
- Bidra til å forbedre onboardingprosessen vår for det norske markedet

Vi ser for oss at du

- Snakker og skriver flytende norsk
- Har erfaring fra kundeservice, salg, onboarding, account management eller lignende
- Motiveres av dialog med kunder og trives med å kontakte nye leads
- Er god til å forstå kundenes behov og omsette dem til konkrete løsninger
- Kommuniserer tydelig, profesjonelt og tillitsvekkende, både muntlig og skriftlig
- Er strukturert og klarer å holde oversikt over flere kundedialoger og onboardingprosesser samtidig
- Har teknisk teft og lyst til å bli superbruker i Planway
- Trives i en hverdag med både salgsdialoger, nettmøter, oppfølging og praktisk oppsett
- Har lyst til å bli godt kjent med kundene våre og virksomhetene deres
- Kan kommunisere på engelsk, og gjerne forstår dansk eller et annet skandinavisk språk

Du trenger ikke å ha jobbet i et programvareselskap tidligere. Det viktigste er at du er nysgjerrig på verdien programvare kan skape, er god med mennesker og motiveres av å hjelpe kunder fra første dialog til en trygg og vellykket oppstart.

Vi tilbyr

- En sentral rolle i arbeidet med Planways norske marked
- Mulighet til å jobbe med både salg, onboarding og customer success
- Tett kontakt med kunder i frisør-, skjønnhets- og velværebransjen
- Ansvar for å skape gode kundeopplevelser fra første dialog
- Mulighet til å påvirke onboardingprosessen vår for det norske markedet
- Et uformelt og ambisiøst arbeidsmiljø på kontoret vårt i København
- En lønns pakke med pensjon

Teamet vårt

Du blir en del av kontoret vårt ved Dronning Louises Bro, der vi totalt er 11 kolleger i alderen 25–40 år. Her jobber vi hver dag for å gjøre arbeidsdagen litt bedre for kundene våre, som hovedsakelig jobber innen frisør, skjønnhet, velvære og andre behandlingsformer.

I supportteamet hjelper vi hver dag kundene våre med å få mest mulig ut av Planway. Vi prioriterer kunnskapsdeling, sparring og gode løsninger, fordi mange av spørsmålene fra kundene våre går på tvers av både produkt, drift og økonomi.

Selv om vi jobber med forskjellige områder, er samarbeid og kunnskapsdeling på tvers av teamene en naturlig del av hverdagen. Vi tror at de beste ideene oppstår i dialog, og derfor prioriterer vi sparring og innsikt høyt.

Vi vokser raskt, og vi har høye ambisjoner. Vi hjelper hverandre med å nå ambisjonene, men vi prioriterer også et arbeidsmiljø der det er godt å være. Her er det alltid rom for en kaffepause, et spill rundt bordet eller en god prat. Vi streber etter en kultur med stor takhøyde og rom for ulikheter, der alle føler seg velkomne. Hver måned arrangerer vi dessuten Planway Eats, der vi lager middag sammen og spiser sammen på kontoret.

Vi gleder oss til å bli kjent med deg og ønske deg velkommen til teamet.

Det praktiske

Stillingen er på heltid: 37,5 timer per uke.

Vi er tilgjengelige for henvendelser alle hverdager kl. 09.00–17.00, og arbeidstiden din vil være innenfor tidsrommet 08.30–17.15.

Lønnspakken inkluderer pensjon.

Arbeidssted: Baggesensgade 4C, 2200 København N.

Oppstart vil være så snart som mulig, og vi har full forståelse for at det kan være ferieplaner som ikke kan endres.

Er det deg vi mangler?

Send søknaden og CV-en din til om@planway.com. Vi gjennomfører intervjuer fortløpende.

Har du spørsmål om stillingen, er du velkommen til å kontakte COO Oscar på om@planway.com. Skriv gjerne først, så avtaler vi et tidspunkt for en telefonsamtale.