

Friendly Fire B.V. zoekt een Customer Care medewerker (16-24 uur)

Ter versterking van ons marketingteam is Friendly Fire op zoek naar een Customer Care medewerker, een unieke kans binnen de livemuziekindustrie voor iemand die niet stopt totdat alle klanten tevreden zijn.

Wie zijn wij?

Friendly Fire is een jong, dynamisch en groeiend bedrijf met een informele, maar professionele werksfeer. Wij zijn gevestigd in Amsterdam en houden ons intensief bezig met de organisatie van concerten en evenementen en met het boeken en managen van binnen- en buitenlandse artiesten. Wij verzorgen voor deze artiesten onder meer optredens in clubs en festivals, plannen carrières, hebben contact met andere betrokken partijen zoals agenten, platenmaatschappijen, (tour)managers, publishers etc. Zo werken we onder andere met en voor artiesten als Lana del Rey, Kensington, Yade Lauren, Måneskin, Krezip, Khruangbin, Big2, Caribou, Ry X, alt-J, Ilse DeLange, George Ezra en nog heel veel anderen. Ook produceren we evenementen als Best Kept Secret, Tuckerville, Indian Summer Festival, Live At Amsterdamse Bos, zijn we betrokken bij honderden boekingen van Nederlandse en buitenlandse artiesten in het club- en festivalcircuit en hebben we een theaterbedrijf.

Friendly Fire wil een diverse organisatie zijn, dus het maakt ons niet uit waar je geboren bent, waar je in gelooft en van wie je houdt. We zijn nieuwsgierig naar jouw talent en naar je ideeën.

Wie zoeken we?

Wij zijn voor ons marketingteam per 1 januari 2023 op zoek naar een klantenservicemedewerker (x/v/m).

Wij zien goed contact met onze klanten als een onmisbare schakel in onze communicatie en marketing en willen ons team daarom aanvullen met een nieuwe functie, toegewijd op klantcontact. In deze functie onderhoud je het contact met onze kaartkopers en beantwoord je de vragen van onze festivalfans en concertbezoekers! Als klantenservice medewerker houd jij je vooral bezig met het beantwoorden van vragen die binnenkomen voor onder andere onze festivals (Best Kept Secret/Indian Summer Festival/Tuckerville) en onze promoted shows in AFAS Live, het Amsterdamse Bostheater, Ziggo Dome, Rotterdam Ahoy en Johan Cruijff ArenA.

Je beheert diverse inboxen, social mediakanalen en kunt je goed inleven in onze klanten. Daarnaast schrijf je mee aan informatie richting kaartkopers en andere stakeholders.

Je probeert te zoeken naar een juiste, snelle oplossing voor vragen, identificeert knelpunten en schakelt, waar nodig, met interne en externe stakeholders van Friendly Fire om onze klanten zo snel mogelijk van informatie te voorzien. Zo zorg je ervoor dat onze bezoekers hun optimale festivaldag of concertbezoek beleven!

De werkzaamheden omvatten o.a. de volgende taken:

- Het dagelijks beantwoorden van vragen van klanten die binnenkomen via diverse sociale media, de mail en andere kanalen;
- Het monitoren van reacties onder social media-uitingen tijdens piekmomenten, zoals bijvoorbeeld kort vóór en tijdens shows, aankondigingen, start verkoop en festivals;
- Community management met een gevoel voor muziek en onze producten;
- Het periodiek maken van rapportages over trends binnen het klantcontact.

Wie ben jij?

Je houdt ervan om snel mensen te helpen en van de juiste informatie te voorzien. Het aantal vragen en klachten kan de ene week tijdens een groot concert hoog zijn en in het naseizoen van een festival wat lager. Met andere woorden je kunt goed tegen verschillende drukmomenten. Je bent creatief in zowel schrijven als het bedenken van oplossingen. Je bent kundig, representatief, werkt gedetailleerd en laat geen enkele vraag liggen. Je kan zelfstandig werken maar herkent het moment om op te schalen of door te vragen.

Kennis over de muziekindustrie is niet nodig maar enthousiasme over (live)muziek helpt je verder! Daarnaast ben je flexibel in werktijden en aantal werkuren, het hele jaar door en kun je ook, waar nodig, in weekends en avonden bijschalen en/of op locatie klantenservice verrichten. De piekbelasting is rond de zomer het hoogst en we willen ons flexibel opstellen in het aantal werkuren per week. Je bent behendig met een computer en kunt je natuurlijk goed uitdrukken in de Nederlandse en Engelse taal! Kennis van de Franse taal is een pré.

Je werkt in een marketingteam van vijf mensen en –als je dat wilt- is er veel ruimte tot thuiswerken. We zijn ook erg benieuwd naar andere persoonlijke eigenschappen en skills waarmee je ons team kunt aanvullen. Wij moedigen iedereen aan om te solliciteren, ook als je niet volledig voldoet aan alle functie-eisen.

Wat bieden we jou?

- Een 16-24-urige werkweek, waarin het bespreekbaar is om meer uren te maken als er meer werk ligt;
- Een flexibele baan met flexibele tijden, flexibele werkplek met pieken in het zomerseizoen en rustigere momenten daaromheen - bijvoorbeeld ideaal als aanvulling op ZZP-werkzaamheden;
- Werken in een jong, dynamisch en ambitieus team;
- Een mooi kantoor in Amsterdam-Noord en in overleg thuiswerken als je wilt;
- Een arbeidsovereenkomst voor 9 maanden met uitzicht op een vaste aanstelling;
- Toegang tot alle concerten en festivals waar we aan werken

Meer weten of direct solliciteren?

Voor informatie over de vacature en de sollicitatieprocedure neem je contact op met Bianca Sno op nummer 020 – 2401 001. Direct solliciteren mag ook: mail je brief en cv vóór vrijdag 4 november naar b.sno@friendlyfire.nl.