

Vacature: Meewerkstage Community Management Thuisafgehaald.nl (32 uur)



Het begon in 2012 met een droom. Om mensen door het delen van maaltijden dichterbij elkaar te brengen. Inmiddels is die droom op grote schaal werkelijkheid geworden: Thuisafgehaald is in de voorbije jaren uitgegroeid tot een landelijk netwerk van meer dan 90.000 thuishokks en afhalers. Via onze website zijn inmiddels 220.000 maaltijden gedeeld. Daar zijn we erg trots op.

Toch is dat geen reden om rustig achterover te leunen. De komende jaren willen we nog meer ontmoetingen tussen mensen mogelijk maken. Zodat iedereen lekkere verse maaltijden kan eten zonder zelf te hoeven koken. En zodat burens elkaar leren kennen, en elkaar extra steun bieden als dat soms even nodig is. Daar willen we graag vol op inzetten!

Om vanaf hier verder te bouwen, zijn we op zoek naar uitbreiding met enthousiasme en een verse blik.

Wie ben jij?

Delen zit in je bloed, je bent super sociaal, sterk in communicatie en je wordt oprecht blij als je anderen (goed) kunt helpen. Je staat er om bekend dat je goed kan luisteren en je krijgt er een kick van als je een glimlach tevoorschijn kan toveren. Je wordt blij van het creëren van kleine beetjes geluk.

Als stagiair ben je het visitekaartje van Thuisafgehaald. Jij spreekt heel veel kook- en eetliefhebbers (vaak via de mail, telefonisch of via ons helpdesksysteem). Je kunt heel goed luisteren en de kern uit een (soms onsamenhangend) verhaal halen. Je geeft iedereen het gevoel hij/zij belangrijk is en helpt ze graag een stap verder op weg. Door dit te doen ken jij onze community als geen ander. Je weet precies wat er speelt, signaleert problemen als eerste en denkt oplossingsgericht. Je weet dit ook goed te delen met de rest van de organisatie en zo (vooral de community manager) zoveel mogelijk input te geven om Thuisafgehaald te verbeteren. Ook help je mee met het verbeteren van Thuisafgehaald, door het doen van onderzoek naar wat nodig is en het proactief oppakken van alle mogelijkheden. Ook marketing en werving hoort tot jouw takenpakket.

Een dag bij Thuisafgehaald

Als stagiair bij Thuisafgehaald is geen dag hetzelfde. Je ondersteunt onze community (manager) op alle mogelijke manieren. Dit betekent veel ad hoc opdrachten; van simpele vragen over hoe de website werkt tot meer ingewikkelde kwesties over de communicatie tussen een thuishokk en een afhaler. Tussen deze verschillende korte termijn opdrachten is het de kunst om het grote plaatje in de gaten te houden en hieraan mee te kunnen denken en dit verder uit te werken.

Je belangrijkste taken:

- **Klantcontact:** je onderhoudt klantcontact via mail en telefoon. Hierbij zorg je er bij ieder contactmoment voor dat de thuishokk of de afhaler nog een beetje meer betrokken raakt bij Thuisafgehaald en met een glimlach verder gaat met zijn/haar dag.
- **Matching:** je matcht kwetsbare gebruikers aan een vaste thuishokk. Dit gaat via ons systeem, maar hierbij is het belangrijk dat je goed kijkt naar de mensen achter de aanvragen en hier vaak iets meer de diepte in gaat.
- **Werving/Growth hacking:** je helpt mee om nieuwe communityleden (zowel koks als afhalers) te bereiken en zet hiervoor gerichte acties op touw. Je zet verschillende communicatiekanalen in voor lokale marketingacties. Je haalt hiervoor inzicht uit Sociale en Google Analytics en zet Google Adwords effectief in.
- **Analyse:** je signaleert problemen op het platform en in de sociale media, je herkent patronen in vragen of feedback vanuit de community en deelt dit met de rest van de organisatie.
- **Facilitaire ondersteuning:** je verstuurt promotiepakketten naar onze thuishokks, je verstuurt andere brieven / pakketten, je houdt het kantoor op orde, je organiseert leuke dingen voor het team en je bestelt bijvoorbeeld kantoorartikelen.
- **PR:** je schrijft persberichten en nieuwsbrieven. Je onderhoudt de perslijst, contacteert deze en breidt deze uit (samen met de community manager).

- **Creëren van content:** je plaatst passende content op sociale media en het platform. Je creëert en ontwikkelt materialen om ons verhaal effectief te kunnen vertellen (samen met de community manager en eventueel samen met een externe designer).
- **Organisatie van evenementen:** voor de gemeenten waar Thuisafgehaald mee samenwerkt organiseer je lokale Food Events.
- **Commerciële samenwerkingen:** Thuisafgehaald werkt samen met verschillende merken om hun zichtbaarheid te vergroten via onze community. Hiervoor moeten de samenwerkingen inhoudelijk uitgedacht en uitgevoerd worden.
- **Strategie:** je denkt mee over het grotere plaatje van Thuisafgehaald en waar we naartoe moeten / kunnen. Hiervoor doe je gedegen onderzoek en kom je zelf met praktisch uitgewerkte suggesties.
- **Notuleren:** je notuleert belangrijke vergaderingen.

Wij bieden:

We bieden je het plezier van veel vrijheid en verantwoordelijkheid, met alle voor- en nadelen van een klein bedrijf. Thuisafgehaald is een jonge en dynamische onderneming. Er heerst een informele sfeer en er is veel ruimte voor ontwikkeling. Saai zal het niet snel worden! Het is bij ons weinig vergaderen, weinig plannen schrijven en vooral veel doen!

- De kans om deel uit te maken van een snel groeiend bedrijf dat echt een verschil maakt in de wereld.
- Een dynamisch en gedreven team waar je met open armen wordt ontvangen.
- Een kantoor in hartje Utrecht.
- Een stage-vergoeding van € 300 op fulltime-basis

De ideale stagiair:

- Representeert de waarden van Thuisafgehaald en gelooft hierin; verbinden, persoonlijk, learning by doing, delen, duurzaamheid.
- Is super sociaal, klantgericht en krijgt er een kick van om een glimlach op iemands gezicht te toveren.
- Heeft een groot verantwoordelijkheidsgevoel.
- Kan hoofd- van bijzaken onderscheiden.
- Heeft een flexibele instelling.
- Heeft een sterke persoonlijkheid.
- Kan ook NEE zeggen en weet wanneer er in zaken geen energie (meer) moet worden gestopt.
- Kan zelfstandig werken en toont initiatief.
- Is tekstueel erg sterk.
- MBO of HBO werk- en denkniveau.
- Woont het liefst in of rondom Utrecht.

Zie jij jezelf in deze rol? En ben je begin 2018 beschikbaar?

Stuur je originele sollicitatie + CV naar stephanie@thuisafgehaald.nl

Voor vragen kun je contact opnemen met Stéphanie van Gerven - 06-14124197