

## **Team Manager: Service Design**

*Hoe maken we boodschappen doen eenvoudiger en leuker? Hoe werkt een kassaloze winkel? Hoe kunnen we een klant het beste ondersteunen bij de aankoop van een fiets? Wat heeft een medewerker nodig om zich goed te voelen in zijn job?*

Als **Team Manager Service Design** heb je de kans om op deze uitdagingen te werken.

Je beheert het service design-portfolio en coördineert een multidisciplinair ontwerpteam om ze vorm te geven. Waar ondersteuning nodig is, laat je je eigen ontwerpervaring spreken.

### **Wat je als Team Manager Service Design zal doen:**

- Als Team Manager Service Design neem je de leiding over een multidisciplinair team van ontwerpers en ben je het eerste aanspreekpunt voor opdrachtgevers van een service design. Je zorgt er voor dat de strategie en verwachte resultaat van iedere opdracht wordt begrepen door het hele ontwerpteam.
- Je houdt overzicht op het portfolio aan opdrachten in je team. Je coördineert een gebalanceerde planning en werkdruk, en waar nodig versterk je het team met externe partners.
- Samen met je opdrachtgever zoek je naar een gepaste aanpak en plan om nieuwe of aangepaste services te ontwikkelen.
- Je plant en leidt workshops met klanten, stakeholders en partners, als onderdeel van de ontdekking, analyse of ontwerp van nieuwe diensten. Je helpt om kansen en uitdagingen te detecteren en deelt deze met het team en opdrachtgever.
- Je helpt de klanten in het bekomen van een beter inzicht in gebruikersbehoeften en het concurrentieel landschap. Waar nodig, voer je een onderzoek uit.
- Je maakt customer journeys, user stories, persona's, storyboards,... zodat je vlot kan communiceren met je opdrachtgever en team.
- Vanuit je onderzoek en feedback van de opdrachtgever, ga je op zoek naar gepaste oplossingen. Je ontwerpt de ervaring voor nieuwe of bestaande diensten aan de hand van wireframes, prototypes en scenario's. Hierbij hou je rekening met de bruikbaarheid, duurzaamheid en zakelijke behoeften van de opdrachtgever.
- Je valideert je ideeën en concepten regelmatig met de gebruikers en belangrijkste stakeholders.
- Je vertaalt samen met je team de uitgestippelde oplossing in een blauwdruk voor de service en de implementatie. Je adviseert je klant en team met je strategische, operationele en technische kennis.
- Je zorgt voor tijdige analyses, ondersteuning en bijsturing tijdens de realisatie, zodat effectieve en kwalitatieve producten worden opgeleverd.

- Je werkt pro-actief aan het vertrouwen bij de stakeholders van de projecten onder je hoede. Je fungeert als eerste aanspreekpunt voor alle vragen over de voortgang van de projecten onder jouw team.
- Je volgt teamleden op. Je motiveert ze, beschermt ze en spreekt ze eventueel aan waar bijsturingen opportuun zijn.
- Je helpt de competenties in service design te versterken door kennis rond user research, UX/UI, accesibility en nieuwe tech te versterken.

#### **Wat wij zoeken in een Team Manager Service Design:**

- Je hebt ervaring met het coördineren en managen van projecten en teams in digitale productontwikkeling.
- Je hebt een sterk beoordelingsvermogen: je weet welke beslissingen je kan nemen en voor welke je goedkeuring en ondersteuning in vraagt.
- Je behartigt de belangen van álle gebruikers binnen een dienst: klanten, medewerkers, installateurs, technisch support,...
- Je begrijpt de zakelijke uitdagingen die bedrijven hebben en bent in staat de belangen van gebruikers en stakeholders te verenigen in je werk.
- Je hebt een grondige kennis van service design en gebruikersgericht ontwerpen, en hebt de maturiteit om je klanten en collega's hierin te inspireren.
- Je hebt geen problemen om op meerdere projecten naast elkaar te werken en je kan hierin prioriteiten stellen. Ook wanneer je onder druk werkt, kan je georganiseerd blijven.
- Je weet hoe je ideeën, concepten en meningen moet communiceren en kan daarin meerdere stakeholders op één lijn brengen of overtuigen.
- Je hebt ervaring met workshopfacilitatie
- Je koestert en ontwikkelt de individuele talenten van junior ontwerpers in je team.
- Je bent empathisch met je collega's en zorgt voor een drive en motivatie in je team. Je kan er voor zorgen dat je team een veilige haven is om creatief te denken en neemt belemmeringen weg.
- Senior ervaring als Digital Designer, Business Designer of Customer Experience Design. Ervaring als consultant of in een agency is een pluspunt.

**Opleidingsniveau:**

- Je hebt een masterdiploma en opleiding genoten in een of meer van volgende, domeinen: service design, industrial design, interaction design, media & information design, user research, UX/UI, psychologie of behavioral economics.

**Talenkennis:**

- De voertaal voor deze opportuniteit is Nederlands. Daarnaast ben je ook vlot in het Engels. Frans is een pluspunt.

**We bieden:**

- Veel afwisseling en uitdaging. Je werkt samen en krijgt ondersteuning van een ervaren corporate team van experts in verschillende domeinen.
- Permanente ondersteuning en advies van een ploeg van ervaren, multidisciplinaire ontwerpers van Achilles Design.
- Je krijgt de nodige ruimte om je job en talenten zelfstandig uit te bouwen en initiatieven de kans te geven.
- Je inzet en gedrevenheid worden beloond met een aantrekkelijk salaris aangevuld met extralegale voordelen.
- Werken op strategische, toekomstgerichte, digitale projecten die een impact hebben op het dagelijkse leven van heel wat consumenten.

**Interesse?**

Verstuur je CV en portfolio naar [jobs@achilles.be](mailto:jobs@achilles.be) of bel +32 (0)15 41 02 72 voor verdere informatie.