



## CUSTOMER JOURNEY & DIGITAL SALES MANAGER (W/M/X)

### Welkom bij Yuzzu

Yuzzu is de Belgische marktleider in directe verzekeringen. Als nieuwe medewerker verwelkomen we jou immers in een verrassend vlotte en dynamische werkomgeving, waar we altijd klare taal spreken en onze beloftes nakomen. Zonder kleine lettertjes, en met de glimlach.

Wil jij jouw energie en talent in een verzekeringsbedrijf in volle groei investeren? Bekijk dan snel deze vacature en stel je kandidaat door je cv en motivatiebrief te versturen naar [recruitment@yuzzu.be](mailto:recruitment@yuzzu.be)!

Yuzzu is op zoek naar een **Customer Journey & Digital Sales Manager** voor haar marketingsafdeling.

Het marketingteam bepaalt en implementeert de merkpositionering, stimuleert de verkoop via de verschillende distributiekanaalen en biedt digitale oplossingen aan voor alle producten en klantensegmenten.

### Wat zijn je belangrijkste doelstellingen?

Je rapporteert aan de Head of Marketing en speelt een sleutelrol in de groeistrategie, met de missie om:

- ▶ Samen te werken aan de definitie en opvolging van de digitale strategie en de bijbehorende KPI's.
- ▶ De klanttrajecten (Customer Journeys) en product gerelateerde diensten in kaart te brengen, te analyseren, te ontwikkelen en/of te verbeteren, zodat deze aansluiten op het strategisch plan, structuur en richting geven aan het Ops & Marketingteam en communiceren met andere interne stakeholders. Dit omvat:
  - ▶ Feedback verzamelen van klanten via alle mogelijke kanalen (social media, e-mail, telefoon, shops, ...), analyseren en samenvatten om opportuniteiten te identificeren om onze klantenervaring verder te verbeteren.
  - ▶ UX-verbeteringen definiëren en coördineren met het team en de externe partner, rekening houdend met tests via gebruikerspanels.
  - ▶ Projecten voor het verbeteren van de klantbeleving met snelheid opleveren om zo een meerwaarde te bieden voor onze klanten en operationele teams (verbeteringen in het onderschrijvingsproces, de website, en in bredere zin alle communicatie met de klant).
  - ▶ Een snelle "go-to-market" behouden, vergemakkelijkt door de menselijke omvang van het bedrijf.

- ▶ De “Value Proposition” ontwikkelen voor producten, customer journeys en upsell- en cross-sell-acties, ter ondersteuning van klantacquisitie en -behoud.
- ▶ Onze copywriting versterken door een uniforme communicatie naar onze klanten te behouden, afgestemd op de standaarden en richtlijnen van de AXA Groep.
- ▶ SEO-ambities ontwikkelen met inhoud van hoge toegevoegde waarde voor de doelklantensegmenten.
- ▶ De resultaten van veranderingen analyseren op basis van verbeteringen in de kernstatistieken (verkoop, klanttevredenheid, vermindering van klachten, ...).

Vanwege de aard van de functie werkt de Customer Journey & Digital Sales Manager cross-functioneel samen met alle afdelingen. Bovendien zal hij/zij people manager zijn van één persoon.

### **Wat is je profiel?**

- ▶ Je hebt minstens 10 jaar werkervaring in een soortgelijke marketing, digitale, communicatie, UX-functie, waarin klantgerichtheid essentieel is.
- ▶ Je hebt een sterke interesse in klanttevredenheid, met het vermogen om je in hun situatie te verplaatsen, hun standpunt te evalueren en empathie te tonen voor de ervaren emoties.
- ▶ Je hebt sterke projectmanagementvaardigheden. Je bent georganiseerd, nauwkeurig en in staat om problemen te anticiperen.
- ▶ Je hebt ervaring met de methodologie en implementatie van Customer Journeys, waarbij je digitale UX-kennis integreert, iteratief werkt en direct “quick wins” implementeert binnen projecten.
- ▶ Kennis van Value Proposition, schrijven en UX-schrijfvaardigheden.
- ▶ Je hebt een 360°-visie, communiceert gemakkelijk, bent samenwerkingsgericht en een goede luisteraar.
- ▶ Je durft beslissingen te nemen en ambitieuze oplossingen voor te stellen zonder de klantervaring uit het oog te verliezen.
- ▶ Je bent resultaatgericht.
- ▶ Je hebt sterke analytische en synthetiserende vaardigheden. Je werkt gestructureerd en bent in staat om je boodschap op een didactische manier over te brengen, waardoor je de nodige buy-in creëert, zowel intern als extern.
- ▶ Je hebt kennis van e-business.
- ▶ Je bent vertrouwd met Excel en andere data-analyseprogramma’s, en kunt deze informatie presenteren via PowerPoint of Word.
- ▶ Je spreekt Nederlands, Frans en Engels.

### **Ons aanbod?**

- ▶ Een aantrekkelijk salarispakket.
- ▶ Een professionele werkomgeving die menselijk, dynamisch en positief is.
- ▶ Een breed scala aan extra voordelen.
- ▶ Het potentieel om een grote mate van autonomie te hebben, in lijn met je vaardigheden en capaciteiten.
- ▶ Voortdurende training en coaching.

### **Wie is Yuzzu?**

Yuzzu is de Belgische marktleider in directe verzekeringen en maakt deel uit van één van de grootste financiële groepen ter wereld, de AXA-groep. Onze 170 medewerkers zetten zich dagelijks in om onze klanten en partners een kwalitatieve en persoonlijke service te garanderen.

We blijven een bedrijf op mensenmaat. Zowel in de hoofdzetel op de site van Tour & Taxis te Brussel als in de 6 shops verspreid over het hele land heerst de informele en familiale sfeer van een jonge onderneming in bloei.

We investeren dan ook volop in onze medewerkers en in de kwaliteit van de onderlinge relaties. Want enkel met een hecht team kunnen we de dagelijkse uitdagingen omzetten in innoverende en doeltreffende oplossingen voor onze klanten. Wil jij deel uitmaken van ons team? Solliciteer dan nu!