



## Team Leader (M/F/X)

Bienvenue chez Yuzzu !

Yuzzu est un intermédiaire en assurance, offrant un environnement de travail dynamique et accueillant. En tant que membre du Groupe AXA, Yuzzu valorise la qualité des relations interpersonnelles et l'innovation.

Vous souhaitez investir votre énergie et votre talent dans une compagnie en pleine croissance ? Postulez en envoyant votre CV ainsi que votre lettre de motivation à [recruitment@yuzzu.be](mailto:recruitment@yuzzu.be)!

Pour son département **Sales & Services**, Yuzzu est la recherche d'un(e) **Team Leader**.

### Quel est votre rôle ?

En tant que **Team Leader**, vous répondez directement au manager des Opérations au sein du département Sales & Services.

Vous êtes responsable de la gestion opérationnelle, humaine et qualitative d'une équipe d'agents en assurances (Agents Shop, Conseillers commerciaux, Gestionnaire Portfolio et agents administratifs).

Vous combinez un leadership orienté résultats avec une attention particulière portée à la qualité du service, au coaching et à la gestion des collaborateurs. Vous veillez à ce que les clients bénéficient d'un service professionnel, conforme à la réglementation et aligné avec les valeurs de l'entreprise que sont le dynamisme, la simplicité et l'empathie.

### Quelles sont vos principales responsabilités ?

#### Management d'équipe

- ▶ Vous encadrez, motivez et accompagnez une équipe d'une vingtaine de collaborateurs. Vous êtes garant d'un service complet multicanal (Web, Contact Center et Shops), de l'offre à la gestion des contrats des clients.
- ▶ Vous accompez l'équipe dans le développement de ses compétences, de ses comportements professionnels et de ses connaissances techniques, afin de renforcer activement le portefeuille clients. Vous atteignez les objectifs du plan stratégique, notamment au travers des activités de vente, de rétention ainsi que des actions inbound et outbound.
- ▶ Vous organisez des entretiens de coaching réguliers, des feedbacks constructifs et des évaluations dans le but d'élaborer des plans de développement individuels et d'identifier les besoins en formation.
- ▶ Vous accompez les équipes lors des changements (nouveaux produits, outils ou processus).
- ▶ Vous faites preuve de leadership et motivez les collaborateurs pour garantir un état d'esprit d'équipe positif.

#### Qualité & conformité

- ▶ Vous utilisez toutes les ressources disponibles pour permettre à votre équipe de proposer un service efficace et conforme avec la stratégie commerciale de Yuzzu, ainsi qu'avec toutes les réglementations sectorielles en vigueur.

- ▶ Vous assurez un suivi continu des KPI's opérationnels et des performances. Vous garantissez leur atteinte et leur amélioration constante en termes de qualité et d'efficience.

#### **Gestion opérationnelle**

- ▶ Vous planifiez les besoins opérationnels en tenant compte des ressources à disposition.
- ▶ Vous reportez au management les résultats et les tendances. Vous construisez et analysez des rapports d'information managériale afin de favoriser les échanges et les prises de décision.
- ▶ Vous contribuez à l'amélioration continue des processus et de l'expérience client.
- ▶ Vous êtes l'interface entre l'équipe, le management et les services support.  
Vous collaborez activement avec vos collègues Team Leader et votre Manager
- ▶ Vous définissez vos besoins en termes de personnel et participez activement au recrutement.
- ▶ Vous formez et accompagnez les agents, en vous adaptant aux différents profils afin d'assurer des services efficaces et orientés clients plaçant Yuzzu au top du marché.

#### **Quel est votre profil ?**

- ▶ Vous avez un Bachelier, un Master ou l'équivalent par expérience.
- ▶ Vous êtes un leader fédérateur, empathique et structuré, capable de motiver, gérer et développer une équipe aux profils variés.
- ▶ Vous traduisez les objectifs stratégiques en objectifs opérationnels.
- ▶ Vous disposez d'une expérience en management d'équipe, idéalement dans un environnement contact center, retail ou services.
- ▶ Vous êtes orienté(e) clients et résultats et vous êtes à l'aise avec le suivi de KPI's et de reportings réguliers.
- ▶ Vous travaillez aussi bien de manière autonome qu'en équipe.
- ▶ Vous communiquez facilement avec toutes les parties prenantes.
- ▶ Vous êtes capable de faciliter les adaptations et les changements.
- ▶ Vous êtes attentif(ve) aux enjeux de qualité, conformité et réglementation.
- ▶ La connaissance du secteur des assurances constitue un atout.

#### **Notre offre?**

- ▶ Un contrat à durée indéterminée pour un poste à responsabilités.
- ▶ Une rémunération compétitive accompagnée d'avantages extralégaux.
- ▶ Une ambiance de travail conviviale et un cadre de travail agréable.
- ▶ Une autonomie à la mesure de vos compétences.
- ▶ Une formation et un accompagnement continus.

#### **Qui est Yuzzu ?**

Membre du Groupe AXA, l'un des plus importants groupes financiers mondiaux, Yuzzu est un intermédiaire en assurance important sur le marché de l'assurance directe en Belgique. Nos 180 collaborateurs s'investissent chaque jour pour garantir un service qualitatif et personnalisé à nos clients et partenaires.

Nous sommes une entreprise à taille humaine. Que ce soit au siège social, sur le site de Trône à Bruxelles ou dans les six shops répartis aux quatre coins de la Belgique, il règne une atmosphère conviviale et décontractée, à l'image d'une entreprise en pleine croissance.

Nous misons aussi fortement sur nos collaborateurs et sur la qualité des relations interpersonnelles : il faut une équipe solide pour relever les défis quotidiens et les traduire en solutions efficaces et innovantes pour nos clients. Vous voulez faire partie de notre équipe ? Postulez maintenant !