



Team Leader (V/M/X)

Welkom bij Yuzzu !

Yuzzu, verzekeringstussenpersoon, biedt een dynamische en gastvrije werkomgeving. Als lid van de AXA Groep hecht Yuzzu veel waarde aan de kwaliteit van interpersoonlijke relaties en innovatie.

Wil jij jouw energie en talent in een snelgroeiend bedrijf investeren? Bekijk dan snel deze vacature en stel je kandidaat door je cv en motivatiebrief te versturen naar recruitment@yuzzu.be!

Yuzzu wenst zijn afdeling Sales & Services te versterken door het aanwerven van een **Team Leader**.

Wat is uw rol?

Als **Team Leader** rapporteert u rechtstreeks aan de Operations Manager binnen de afdeling Sales & Services.

U bent verantwoordelijk voor het operationeel, menselijk en kwalitatief beheer van een team verzekeringsmedewerkers (Shop Agents, Commercieel Adviseurs, Portfolio Beheerders en administratieve medewerkers).

U combineert resultaatgericht leiderschap met bijzondere aandacht voor servicekwaliteit, coaching en medewerkersbeheer. U zorgt ervoor dat klanten een professionele dienstverlening ontvangen, conform de regelgeving en in lijn met de bedrijfswaarden: dynamiek, eenvoud en empathie.

Wat zijn je belangrijkste doelstellingen?

Teammanagement

- ▶ U begeleidt, motiveert en ondersteunt een team van ongeveer twintig medewerkers. U bent verantwoordelijk voor een volledige multikanaaldienstverlening (Web, Contact Center en Shops), van het aanbod tot het beheer van de klantencontracten.
- ▶ U ondersteunt het team bij de ontwikkeling van hun vaardigheden, hun professionele gedrag en hun technische kennis, met als doel het klantenportfolio actief te versterken. U behaalt de doelstellingen van het strategisch plan, onder meer via verkoopactiviteiten, retentie en inbound- en outboundacties.
- ▶ U organiseert regelmatige coachingsgesprekken, constructieve feedbackmomenten en evaluaties met het oog op het opstellen van individuele ontwikkelingsplannen en het identificeren van opleidingsbehoeften.
- ▶ U begeleidt de teams bij veranderingen (nieuwe producten, tools of processen).
- ▶ U toont sterk leiderschap en motiveert de medewerkers om een positieve teamspirit te waarborgen.

Kwaliteit & conformiteit

- ▶ U maakt gebruik van alle beschikbare middelen om uw team in staat te stellen een efficiënte en conforme dienstverlening te bieden, in lijn met de commerciële strategie van Yuzzu en met alle geldende sectorale regelgeving.

- ▶ U volgt de operationele KPI's en de prestaties continu op. U garandeert hun realisatie en voortdurende verbetering op het vlak van kwaliteit en efficiëntie.

Operationeel beheer

- ▶ U plant de operationele behoeften rekening houdend met de beschikbare middelen.
- ▶ U rapporteert aan het management over de resultaten en trends. U stelt managementrapporten op en analyseert deze om de uitwisseling en besluitvorming te bevorderen.
- ▶ U draagt bij aan de continue verbetering van processen en van de klantbeleving.
- ▶ U fungeert als schakel tussen het team, het management en de ondersteunende diensten.
- ▶ U werkt actief samen met uw collega-Team Leaders en uw Manager.
- ▶ U bepaalt de personeelsbehoeften en neemt actief deel aan het rekruteringsproces.
- ▶ U leidt en begeleidt de agents, waarbij u zich aanpast aan de verschillende profielen om efficiënte en klantgerichte diensten te garanderen die Yuzzu aan de top van de markt plaatsen.

Wat is je profiel?

- ▶ U heeft een Bachelor-, Masterdiploma of gelijkwaardig door ervaring.
- ▶ U bent een verbindende, empathische en gestructureerde leider, in staat om een team met diverse profielen te motiveren, te sturen en te ontwikkelen.
- ▶ U vertaalt strategische doelstellingen naar operationele doelstellingen.
- ▶ U beschikt over ervaring in teammanagement, idealiter in een contactcenter-, retail- of dienstverleningsomgeving.
- ▶ U bent klant- en resultaatgericht en voelt zich comfortabel bij het opvolgen van KPI's en regelmatige rapporteringen.
- ▶ U werkt zowel autonoom als in teamverband.
- ▶ U communiceert vlot met alle stakeholders.
- ▶ U bent in staat om aanpassingen en veranderingen te faciliteren.
- ▶ U heeft aandacht voor kwaliteit, conformiteit en regelgeving.
- ▶ Kennis van de verzekeringssector is een troef.

Wat is ons aanbod?

- ▶ Een contract van onbepaalde duur voor een functie met verantwoordelijkheden.
- ▶ Een competitieve verloning aangevuld met extralegale voordelen.
- ▶ Een aangename werksfeer en een prettige werkomgeving.
- ▶ Autonomie in functie van uw competenties.
- ▶ Continue opleiding en begeleiding.

Wie is Yuzzu?

Yuzzu is een verzekeringstussenpersoon en maakt deel uit van een van de grootste financiële groepen ter wereld, de AXA-groep. Onze 180 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 Troon te Brussel als in de 6 shops verspreid over het hele land heerst een gezellige en ontspannen sfeer die past bij een 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!