



## Team Leader Sales & Services

### Welkom bij Yuzzu

Onze slogan is 'verrassend vlot verzekerd'. Dat geldt evengoed voor je carrière bij Yuzzu, 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 momenteel op zoek naar een Team Leader Sales & Services.

### Wat zijn je belangrijkste doelstellingen?

- ▶ Een team (18 medewerkers) leiden dat van A tot Z service (van offerte tot contract beheer) verleent aan de klanten die ons contacteren via alle beschikbare distributiekanaalen (web, contact center en shops). Het team bestaat uit gemengde vaardigheden: shop agenten, contact center sales agenten, contact center portfolio agenten, operations administratie agenten. De directe verantwoordelijke is de Operations manager.
- ▶ Alle middelen beheren die ter beschikking staan (mensen, systemen en processen) om ervoor te zorgen dat het team op een efficiënte manier diensten aflevert in lijn met de klantgerichte strategie van Yuzzu.
- ▶ Het team coachen om te helpen actief de klantenportefeuille te ontwikkelen om targets van het strategisch plan van Yuzzu te realiseren: via verkoop en retentie, inbound en outbound activiteiten.
- ▶ Opvolgen en verbeteren van operationele KPI's, zowel op vlak van kwaliteit als efficiëntie voor de verkoop, de administratie en het beheer van de portefeuille, en dit door dicht contact met uw agenten.

### Wat zijn je belangrijkste activiteiten?

- ▶ Behalen van alle verkoops- en retentiedoelen, via inbound- en outbound-telefonie en face-to-face contact in de shops.
- ▶ Opbouwen en analyseren (dagelijks, wekelijks en maandelijks) van management informatie rapporten, zowel met het oog op de bespreking ervan als om tot beslissingen over te gaan.
- ▶ **Rekruteren, trainen, coachen en ontwikkelen** van agenten volgens het profiel (call center sales, call center portfolio, onboarding en shops) om diensten te leveren (efficiënt en klantgericht) die top zijn in de markt, en die tegelijk elke regelgeving, zoals data privacy of FSMA, respecteren.
- ▶ Op regelmatige tijdstippen motivatie- en evaluatiegesprekken voeren met de agenten en dit in lijn met de voor hen gestelde targets.
- ▶ Leiderschap tonen en de medewerkers motiveren om een goede teamgeest te verzekeren.

### **Wat zijn je belangrijkste resultaatdomeinen?**

- ▶ op een consequente manier de vragen van prospecten/klanten beheert
- ▶ een top service levert op het vlak van verkoop, onboarding en integratie van nieuwe klanten, alsook contractbeheer
- ▶ de efficiëntie en kwaliteit verbetert

En dan er zich van vergewist dat de “best practices” goed begrepen zijn, dat er “buy in” voor bestaat en dat deze gerealiseerd worden door de leden van uw team.

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

- ▶ **“Team builder”, een leider met empathie en charisma;**
- ▶ Klant- en resultaatgericht;
- ▶ Capaciteit om cijfers te hanteren in de animatie, de monitoring van de agenten, om zo de targets te behalen;
- ▶ Kennis en ervaring van call center technologie (IT en telecom) is een troef;
- ▶ Kennis van verzekeringssoftware is een plus;
- ▶ Bachelor/Master opleiding of equivalent via ervaring of permanente training;
- ▶ Een uitstekende kennis van het Nederlands met een gemiddeld niveau Frans en een basis niveau Engels

### **Wat is ons aanbod?**

We bieden je het volgende:

- ▶ Een gevarieerde functie binnen een dynamische organisatie
- ▶ Een autonomie op maat van je competenties
- ▶ Een voortdurende opleiding en begeleiding
- ▶ Een competitief salaris, aangevuld met talrijke extralegale voordelen, waarvan een bedrijfswagen
- ▶ Een dynamische werksfeer en een aangename werkomgeving in een onderneming op mensenmaat

### **Wie is Yuzzu?**

Yuzzu is de Belgische marktleider in directe verzekeringen en maakt deel uit van een 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 10 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!