



## Operations & Partner Support Coordinator (W/M/X)

### Bienvenue chez Yuzzu

Yuzzu est le leader belge de l'assurance directe. En tant que nouveau collaborateur, vous êtes accueilli dans un environnement de travail dynamique et surprenant, un endroit où on s'exprime dans un langage clair et où nous tenons nos promesses. Sans petites lettres et avec le sourire.

Situés sur le site de Tour & Taxis à Bruxelles, nos bureaux sont facilement accessibles. Aussi chez Yuzzu, **le télétravail fait partie intégrante de notre culture d'entreprise !**

Vous souhaitez investir votre énergie et votre talent dans une compagnie d'assurance en pleine croissance ? Découvrez vite nos postes vacants et postulez en envoyant  **votre CV ainsi que votre lettre de motivation** à [recruitment@yuzzu.be](mailto:recruitment@yuzzu.be)!

Yuzzu est actuellement à la recherche d'un **Operations & Partner Support Coordinator**.

### Quels sont vos principaux objectifs?

Chez **Yuzzu**, nous nous engageons à offrir un service exceptionnel à nos clients et partenaires. Afin d'améliorer notre efficacité opérationnelle et de renforcer notre support aux partenaires, nous recherchons un Operations & Partner Support Coordinator proactif et rigoureux.

Dans ce rôle, vous veillerez au bon fonctionnement des opérations internes tout en étant un point de contact clé pour nos partenaires. Vous serez chargé de traiter les demandes urgentes, de répondre aux questions techniques, de débloquer et vérifier les offres, ainsi que d'analyser et résoudre les plaintes. Vous rapporterez directement au **Performance & Process Manager**.

En tant que **Operations & Partner Support Coordinator**, vous jouerez un rôle clé dans l'optimisation des opérations quotidiennes et le support aux partenaires sur les aspects techniques et opérationnels.

### Quelles sont vos responsabilités?

#### 1. Responsabilités opérationnelles :

##### Planification et coordination:

- ▶ Vous élaborez et gérez les plannings des shops, des sales, des tâches administratives, du portfolio et des activités ad hoc.

Suivi de la qualité et des présences :

- ▶ Vous effectuez un suivi de l'assiduité des équipes, vous gérez les absences et garantissez le respect des **standards de Qualité de Service (QoS)**.

Gestion du backlog :

- ▶ Vous dispatchez et suivez le backlog portfolio, sales et les tâches administratives afin d'assurer une résolution rapide.

▶ Suivi des contrôles et des experts :

- ▶ Vous coordonnez et assurez le suivi des tâches avec **les experts Sales & Services**, en garantissant leur exécution dans les délais.

Supervision du processus PCP :

- ▶ Vous supervisez et gérez les activités liées au **PCP**, en veillant à leur conformité.

▶ Coordination des formations :

- ▶ Vous planifiez et organisez des sessions de formation (ex. : Atlas, PCP) pour soutenir le développement des équipes.

▶ Gestion des profils Guidewire :

- ▶ Vous créez et gérez **les profils GW** dans les environnements **production et UAT**.

▶ Support opérationnel :

- ▶ Vous assistez la téléphonie et aidez à traiter le backlog en période de forte activité.

**2. Support aux partenaires et support technique :**

▶ Gestion des demandes urgentes :

- ▶ Vous répondez rapidement et efficacement aux **demandes urgentes des équipes commerciales AXA** via chat afin de résoudre les problèmes en temps réel.

▶ Support technique et accompagnement des partenaires :

- ▶ Vous aidez les **partenaires** sur des questions complexes ou techniques en fournissant des réponses claires, structurées et précises.

▶ Analyse et résolution des plaintes :

- ▶ Vous analysez **en profondeur les plaintes des partenaires**, identifiez les causes et proposez des solutions efficaces.

▶ Comparaison et analyse des offres :

- ▶ Vous vérifiez et analysez **les devis d'assurance**, identifiez et corrigez les écarts, accompagnez **les équipes commerciales AXA** et les partenaires dans leurs demandes techniques, et garantissez **l'efficacité des processus opérationnels du centre de contact**.

**Quelles sont vos compétences/expériences ?**

- ▶ Excellentes compétences organisationnelles et capacité à gérer plusieurs tâches en parallèle.
- ▶ Maîtrise parfaite du français et du néerlandais (écrit et oral).
- ▶ Approche proactive et pragmatique dans la résolution des problèmes.
- ▶ Capacité à gérer la pression et à traiter efficacement les demandes urgentes.
- ▶ Esprit analytique avec une grande attention aux détails.
- ▶ Orienté client, avec une forte capacité à assurer leur satisfaction.
- ▶ À l'aise avec les outils tels qu'Excel, PowerPoint et autres plateformes opérationnelles.

## Notre offre ?

- ▶ 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 le leader du marché de l'assurance directe en Belgique. Nos 175 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 Tour & Taxis à Bruxelles ou dans les 6 shops répartis aux quatre coins de la Belgique, il règne une ambiance familiale et informelle, reflet d'une entreprise jeune et 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 !