



## Operations & Partner Support Coordinator (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.

Gelegen op de Tour & Taxi site in Brussel, is ons hoofdkantoor gemakkelijk bereikbaar. Bij ons, **maakt ook telewerken deel uit van onze bedrijfscultuur!**

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 **Operations & Partner Support Coordinator**.

### Wat zijn je belangrijkste doelstellingen?

Bij **Yuzzu** zetten we ons in om uitstekende service te bieden aan onze klanten en partners. Om onze operationele efficiëntie te verbeteren en onze partnerondersteuning te versterken, zijn we op zoek naar een proactieve en detailgerichte **Operations & Partner Support Coordinator**.

In deze functie zorg je voor vlotte interne operaties en fungeer je als het centrale aanspreekpunt voor onze partners. Je focus ligt op het oplossen van dringende verzoeken, het behandelen van technische vragen, het deblokken en controleren van offertes en het grondig analyseren en oplossen van klachten. Je rapporteert rechtstreeks aan de **Performance & Process Manager**.

Als **Operations & Partner Support Coordinator** speel je een cruciale rol bij het optimaliseren van de dagelijkse operaties en ondersteun je partners bij technische en operationele vragen.

### Wat zijn je verantwoordelijkheden?

#### 1. Operationele verantwoordelijkheden:

##### Planning & coördinatie

- ▶ Opstellen en beheren van planningen voor de agentschappen, verkoop, administratieve taken, portfolio en ad hoc activiteiten.

##### Kwaliteits- en aanwezigheidsbewaking

- ▶ Bijhouden van teamaanwezigheid, beheren van ziekteverzuim en waarborgen van de **Quality of Service (QoS)**.

#### Backlogbeheer

- ▶ Toewijzen en opvolgen van backlog voor portfolio, verkoop en administratieve taken om tijdige afhandeling te garanderen.

#### Opvolging van controles en experts

- ▶ Coördineren en opvolgen van taken met **Sales & Services-experten** en zorgen voor een tijdige afronding.

#### Beheer van PCP-opleidingen

- ▶ Toezicht houden op PCP-gerelateerde opleidingen en naleving ervan verzekeren.

#### Opleidingscoördinatie

- ▶ Plannen en organiseren van trainingssessies (bijv. Atlas, PCP) ter ondersteuning van teamontwikkeling.

#### Profielbeheer Guidewire

- ▶ Creëren en beheren van **GW-profielen** in zowel **productie- als UAT-omgevingen**.

#### Operationele ondersteuning

- ▶ Assisteren in telefonie en helpen bij het behandelen van backlog tijdens piekperiodes.

## 2. Partner- & technische ondersteuning:

#### Behandelen van dringende verzoeken

- ▶ Snel en efficiënt reageren op dringende verzoeken van **AXA-verkoopteams via chat** om problemen in realtime op te lossen.

#### Technische ondersteuning en begeleiding van partners

- ▶ Partners helpen bij complexe of technische vragen door **duidelijke, gestructureerde en nauwkeurige antwoorden** te bieden.

#### Klachtenanalyse en oplossing

- ▶ Klachten van **partners grondig analyseren**, de oorzaken achterhalen en de meest effectieve oplossingen voorstellen.

#### Vergelijken en analyseren van offertes

- ▶ Verifiëren en analyseren van **verzekeringsoffertes**, afwijkingen identificeren en oplossen, **AXA-verkoopteams en partners ondersteunen** bij technische vragen en zorgen voor **efficiënte operationele processen binnen het contactcenter**.

## Wat zijn je competenties/ervaringen?

- ▶ Sterke organisatorische en multitasking vaardigheden.
- ▶ Uitstekende communicatieve vaardigheden in het Frans en Nederlands (schriftelijk & mondeling).
- ▶ Proactieve, hands-on aanpak bij probleemoplossing.
- ▶ Vermogen om onder druk te werken en urgente taken efficiënt te beheren.
- ▶ Analytische mindset met oog voor detail.
- ▶ Klantgerichte aanpak, met focus op klanttevredenheid en probleemoplossing.
- ▶ Vaardig in het gebruik van tools zoals Excel, PowerPoint en andere operationele platforms.

## **Wat is ons aanbod?**

- ▶ Een competitief salaris met extralegale voordelen
- ▶ Een gemoedelijke werksfeer en een aangename werkomgeving
- ▶ Een autonomie volgens uw competenties
- ▶ Een opleiding en een voortdurende begeleiding

## **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 175 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!