



## CUSTOMER JOURNEY & DIGITAL SALES MANAGER (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.

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)!

Pour son département Marketing, Yuzzu est à la recherche d'un(e) **Customer Journey & Digital Sales Manager**

L'équipe Marketing définit et implémente le positionnement de marque, booste les ventes et offre des solutions digitales aux clients pour tous les produits et segments de clients.

### Quels sont vos principaux objectifs?

Vous rapportez au Head of Marketing et jouez un rôle clé dans la stratégie de croissance avec pour mission de :

- ▶ Collaborer à la définition et au suivi de la stratégie digitale et de ses KPI
- ▶ Cartographier, analyser, développer et/ou améliorer les parcours clients (Customer Journeys) ainsi que les services liés aux produits, de sorte à renforcer les liens avec le plan stratégique, donner de la structure et une direction à l'équipe Ops & Marketing et communiquer vers nos autres stakeholders internes.  
En ce compris :
  - ▶ Recueillir les commentaires des clients de tous les canaux possibles (médias sociaux, e-mail, téléphone, shops, ...), les analyser et les synthétiser afin de déterminer les opportunités.
  - ▶ Définir et coordonner les améliorations UX avec l'équipe et le partenaire externe, tenant compte des tests via des panels utilisateurs.
  - ▶ Délivrer avec vélocité les projets d'amélioration de l'expérience client en alignement avec les autres stakeholders internes, afin d'apporter de la valeur à la fois aux clients mais également aux équipes opérationnelles (améliorations du flux de souscription, du site-web, et plus généralement de toute la communication avec les clients).
  - ▶ Maintenir un « go to market » rapide facilité par la taille de l'entreprise
- ▶ Définir et développer les propositions de valeur et leur contenu pour les produits, les parcours clients et les actions d'upsell et xsell, afin de soutenir l'acquisition et la fidélisation des clients.

- ▶ Renforcer notre copywriting, en maintenant une communication uniforme vers nos clients et alignée avec les standards et guidelines AXA Groupe.
- ▶ Développer les ambitions en matière de référencement (SEO) à l'aide de contenu à forte valeur ajoutée pour le segment de clients ciblé.
- ▶ Analyser les résultats des changements en fonction des améliorations des métriques cibles (ventes, satisfaction client, diminution des réclamations, ...).

Par la nature même de la fonction, le Customer Journey et Digital Sales Manager travaille de manière transversale avec tous les départements. De plus il/elle sera people manager d'une personne.

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

- ▶ Vous avez une expérience professionnelle d'au moins 10 années dans une fonction marketing/digital/communication/UX similaire, où l'orientation client est primordiale.
- ▶ Vous avez un grand intérêt pour la satisfaction client, ayant la capacité de vous mettre dans sa situation, d'évaluer son point de vue et de montrer de l'empathie vis-à-vis des émotions perçues.
- ▶ Vous avez de solides compétences en gestion de projet. Vous êtes organisé, rigoureux et capable d'anticiper les problèmes.
- ▶ Vous avez de l'expérience au niveau de la méthodologie et de l'implémentation des Customer Journey, intégrant les connaissances UX digitales, travaillant par itérations et implémentant déjà des quick wins rapidement en commençant tout projet.
- ▶ Connaissance en termes de proposition de valeur, de rédaction et d'écriture UX.
- ▶ Vous avez une vision à 360°, vous communiquez facilement, vous êtes collaboratif et à l'écoute.
- ▶ Vous osez décider et proposer des solutions ambitieuses sans perdre de vue l'expérience client.
- ▶ Vous êtes orienté résultats.
- ▶ Vous avez une grande capacité d'analyse et de synthèse. Vous travaillez de manière structurée et vous avez la capacité de présenter vos messages de manière didactique et en créant l'adhésion nécessaire en interne ou externe.
- ▶ Vous connaissez le fonctionnement de l'e-business.
- ▶ Vous êtes à l'aise avec Excel et les autres programmes d'analyse de données, que vous pouvez restituer via Powerpoint ou Word.
- ▶ Vous parlez néerlandais, français et anglais.

### **Notre offre ?**

- ▶ Un package de rémunération attractif.
- ▶ Un environnement de travail professionnel, à la fois convivial et positif.
- ▶ Un travail avec un large éventail d'avantages.
- ▶ Le potentiel d'avoir une forte autonomie, en adéquation avec vos compétences et vos capacités.
- ▶ Formation et coaching continu.

### **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 170 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 !