

# Customer Success Manager Brio Premium

Wil jij de schakel bij uitstek zijn voor onze premium klanten? Als je klaar bent om aan de slag te gaan en één van de drijvende krachten achter onze klanttevredenheid te worden, kom dan ons team versterken als Customer Success Manager en help ons een uitzonderlijke klantenervaring te creëren!

## In de praktijk

- 🕒 Fungeren als eerste aanspreekpunt voor Premium klanten en hun vragen beantwoorden om een goed serviceniveau en een optimale klanttevredenheid te garanderen.
- 🕒 De behoeften en verwachtingen van klanten vertalen naar concrete acties voor Portima, de nodige acties ondernemen en/of indien nodig intern doorverwijzen naar de juiste personen om ze zo efficiënt mogelijk af te handelen.
- 🕒 Onderhouden en verder uitbouwen van bestaande zakelijke contacten met makelaars die deel uitmaken van de klantenportefeuille door het ondernemen van verschillende acties om hen beter te informeren over de producten van Portima en om hun loyaliteit te vergroten.
- 🕒 Feedback geven aan interne afdelingen over problemen en/of vragen. Indien nodig aanvullende informatie opvragen bij klanten en mogelijke oplossingen voorstellen om proactief mee te denken over vragen en problemen en zo bij te dragen tot de goede werking van Portima's producten.
- 🕒 Luisteren naar en analyseren van inkomende klachten van makelaars, ze indien mogelijk zelf oplossen of intern doorsturen naar de aangewezen personen om te komen tot een efficiënte afhandeling van klachten en zo een optimale klanttevredenheid te garanderen.

- 🎯 Op de hoogte blijven van de ontwikkelingen op het gebied van Customer Success en je kennis over de producten en diensten van Portima voortdurend bijwerken

## Wat zoeken we?

- Een professional die de stabiliteit van de portefeuille bewaakt maar ook opportuniteiten in kaart kan brengen.
- Minstens 5 jaar ervaring als CSM, account manager of sales
- Open, positieve & dynamische persoonlijkheid
- Autonoom met een oplossingsgerichte mentaliteit met het oog op besluitvorming en klantentevredenheid
- Leergierig en geïnteresseerd in de nieuwste ontwikkelingen binnen de sector
- Nederlands met lees- en luistervaardigheden in het Frans en Engels
- Extra troef: kennis van verzekeringen en levensverzekeringen

## Wat bieden we?

- Een aangename werkomgeving in een klein leuk team
- Autonomie en flexibiliteit
- Eén dag per week samenwerken met het team, op kantoor (in Watermaal-Bosvoorde)
- Aantrekkelijk salaris, bedrijfswagen en tal van voordelen (bonus, verzekering, cafetariaplan, enz.)

## Over Portima

Portima is een **fintech**bedrijf. Wij leveren digitale oplossingen en IT-diensten aan de gemeenschap van onafhankelijke verzekeringsmakelaars, verzekeringsmaatschappijen en aan de klanten van de makelaars. **Portima is een klant- en productgerichte organisatie die volledig de agile scrum-methodologie omarmt.**

**Onze missie: door digitale, veilige en innovatieve oplossingen aan te bieden als partner van verzekeringsmakelaars en -maatschappijen verbetert Portima de productiviteit van zijn klanten en hun klantenbeleving.**

**Working @Portima betekent:**

- Deel uitmaken van een fintechbedrijf
- Evolueren in een bedrijf dat waarde hecht aan empowerment en continu leren
- Plezier hebben binnen een sterk team en met alle Portimates dankzij de talrijke activiteiten die worden georganiseerd door ons Happiness Team