



# Customer Support Hero

## Wie zijn wij?

Yools helpt ondernemers groeien via authentieke communicatie, startend met een overtuigende website. We helpen in plaats van verkopen en werken op basis van vertrouwen in plaats van controle.

We zijn een tiental gemotiveerde wereldverbeteraars die niet alleen dromen maar ook doen. Sinds 2012 hebben we 2.000 ondernemers mogen helpen. Onze belangrijkste maatstaf, klantentevredenheid, is ondertussen gemiddeld 9,5/10. En het kan nog beter.

## Maak impact en groei

### Hoe ziet een gemiddelde week eruit?

Het grootste deel van je tijd help je bestaande klanten per telefoon of email. Vragen als “hoe pas ik mijn website aan?” of “hoe krijg ik meer bezoekers op mijn website?” zijn telkens een kans om een fan te creëren. Hiernaast bel je klanten spontaan op om te horen of je iets kan doen en ben je betrokken bij interne projecten.

### Hoe ziet succes eruit in deze rol?

Door oprecht te luisteren en problemen in één keer op te lossen, eindigt elk gesprek met een glimlach bij de klant. Je stuwt onze klantentevredenheid naar 10/10, deelt verhalen op onze Wall of Love en tovert klanten om in Yools-ambassadeurs.

### Hoe groei je als persoon?

Yools is een zelfsturende organisatie. Je krijgt volledige vrijheid om te handelen op de manier die jou het beste lijkt voor het bedrijf. Je bepaalt mee de koers van Yools, de omgeving waarin je werkt en de invulling van je eigen rol. Dit biedt volop kansen om te groeien als professional én mens. Je collega's staan altijd paraat om te helpen.

## Wanneer is dit iets voor jou?

- Je bent empathisch en mensen helpen geeft je energie. Je vrienden noemen je ook wel eens de nieuwe Moeder Theresa.
- Je bent optimistischer dan Bart Peeters. Je laat je dan ook niet raken door boze of teleurgestelde klanten maar tracht hen op de best mogelijke manier te helpen.
- Je hebt het geduld van een Boeddhistische monnik. Dit wil dan ook zeggen dat je met een glimlach voor de 5de keer uitlegt hoe een klant zich in de website moet inloggen.
- Je bent een organisatievirtuoos. Je eet efficiëntie en productiviteit als ontbijt. Je behoudt het overzicht en communiceert helder.
- Je houdt van een gezonde dosis routine.

## Aanbod

- Een gedreven en warm team dat een verschil wil maken in de wereld. We vertrouwen elkaar en laten iedereen gewoon zichzelf zijn. Vergeet je favoriete pantoffels niet.
- Goede bereikbaarheid in hartje Brussel, op 5 minuten stappen van het treinstation. Mogelijkheid tot thuiswerk.
- Competitief salaris, forfaitaire onkostenvergoeding, maaltijdcheques, terugbetaling openbaar vervoer, ...
- Potluck lunches, chillmoment op vrijdagavond, met team op café in Brussel, teamweekends, ...

Een motivatiebrief is niet vereist. We vragen enkel je CV en je antwoorden op onze aanwervingsvragen, waaruit hopelijk je motivatie blijkt. Je zal deze vragen tegenkomen bij het solliciteren via onze aanwervingswebsite.

Solliciteren kan via

<https://jobs.smartrecruiters.com/Yools/743999665795447-customer-support-hero>