



## Vacature Service Excellence Manager (Flexibel)

Samenwerken in een toffe sfeer binnen een jong, flexibel & enthousiast team? Dan ben jij misschien wel de nieuwe **SERVICE EXCELLENCE MANAGER** bij Willux.be NV, een KMO waarbij kwalitatieve producten & diensten, service & klantvriendelijkheid centraal staan.

### Jouw job inhoud als Service Excellence Manager

Ben jij iemand die leeft voor klantenervaring, kwaliteit en verbetering? Word jij gelukkig van processen die werken, teams die groeien en een dienstverlening die net zo zen is als onze filosofie 😊

Als snelgroeiende MSP met ambitie zoeken we een kwaliteitsbewaker met technische voelspriet. Geen keiharde manager, maar een coach. Iemand die ziet waar het beter kan, het bespreekbaar maakt, het mee uitwerkt en opvolgt.

### Wat je bij ons mag doen

- Kwaliteit bewaken: je ziet erop toe dat ons werk volgens standaarden, afspraken en best practices gebeurt.
- Verbeterkansen detecteren: je analyseert werkmethodes, processen, documentatie en opvolging. Jij detecteert waar het slimmer kan.
- Verbeteringen implementeren: je zet ideeën om in realiteit, samen met de helpdesk en het strategisch team.
- Opvolgen en bijsturen: je zorgt dat afspraken worden nageleefd en helpt collega's groeien via coaching en duidelijke feedback.
- Aansturen: je ondersteunt de operationele werking met prioriteiten, coördinatie en escalaties.
- Technisch ingrijpen wanneer nodig: je bent geen fulltime helpdesk collega, maar je hebt genoeg technische maturiteit om complexe cases te begrijpen en mee te trekken.

Jouw missie: bouw een helpdesk waar je zelf graag contact mee zou opnemen.

### Jouw profiel

- Je hebt ervaring in een MSP- of IT-omgeving en een passie voor technologie.
- Je hebt sterke communicatievaardigheden, bent oplossingsgericht, hebt goesting en vindt jezelf terug in onze waarden: empathisch, klantgericht, flexibel en (een tikkeltje) zen.
- Je hebt een sterke focus op kwaliteit en een passie voor procesverbetering.
- Je houdt van structuur maar blijft flexibel in aanpak en je kan kritisch denken zonder beleerend te zijn.
- Je hebt een stevige technische achtergrond of minstens voldoende kennis om teams inhoudelijk uit te dagen.
- Je beheerst Nederlands en Engels uitstekend, zowel mondeling als schriftelijk. Frans is een pluspunt.

### Wat bieden wij

- Freelance of deeltijds is bespreekbaar, we zijn flexibel. 😊
- Een competitieve verloning & extralegale voordelen.
  - eigen wagen & tankkaart,
  - bijkomend verlof,
  - maaltijdcheques,
  - hospitalisatieverzekering,
  - persoonlijke ZEN momenten (vb: osteopaat op het werk),
  - ...

Binnen de muren van onze digitale tempel verwelkomen we je voor een betekenisvolle functie die je de kans biedt om je te ontwikkelen in een toekomstgerichte omgeving. Bij ons word je opgenomen in onze monniken familie.

Graag eens kennis maken met onze pagode en de bewoners hiervan? Reageer vandaag nog! Stuur je CV naar [peter@willux.be](mailto:peter@willux.be).

Wil je onze collega ZEN?

