

PROFIL

Responsable Customer Care avec plus de 6 ans d'expérience dans la relation client et le commerce, chez Ladbrokes.be / Entain. Pilote aujourd'hui une équipe de 6 à 10 agents, avec un fort accent sur le coaching, l'amélioration continue des processus et la qualité de service.

EXPÉRIENCE

Customer Care Supervisor — Ladbrokes.be / Entain

Mai 2024 – aujourd'hui · Bruxelles · Hybride

- Encadrement et développement d'une équipe de 6 à 10 agents : coaching, formation, gestion des plannings, recrutement et suivi de performance
- Pilotage des indicateurs de performance (KPI, qualité) et production de reportings pour la direction, avec analyse des tendances et recommandations d'amélioration
- Création et amélioration continue des procédures opérationnelles, de la documentation et de la base de connaissances (FAQ) de l'équipe
- Administration et amélioration du chatbot interne du service client (contenu, performance, expérience utilisateur)
- Référent produit pour l'offre Casino, Poker et Dice : point de contact expert pour les incidents clients, en coordination avec les prestataires externes
- Gestion des gestes commerciaux et des dédommagements clients, dans le respect des politiques de l'entreprise et du jeu responsable
- Collaboration transverse avec les équipes Retail, Digital, CRM, Marketing, Conformité, Juridique et Anti-fraude
- Contribution aux projets réglementaires et de transformation en tant qu'expert métier Customer Care

Customer Care Representative — Ladbrokes.be / Entain

Avril 2022 – Mai 2024 · Région de Bruxelles-Capitale · Hybride

- Gestion multicanale des demandes clients (chat, email, téléphone)
- Analyse et résolution des cas complexes et des escalades

Retail Shop Manager — Ladbrokes.be / Entain

Juillet 2020 – Avril 2022 · Place Dailly, Bruxelles · Sur site

- Gestion complète d'un point de vente : opérations, sécurité, conformité, reporting
- Encadrement des employés : organisation des shifts, formation, coaching

Retail Shop Employee — Ladbrokes.be / Entain

Juillet 2020 – Avril 2022 · Place Liedts, Bruxelles · Sur site

- Accueil, conseil et accompagnement des clients
- Gestion de la caisse, transactions et conformité

COMPÉTENCES CLÉS

Leadership & management — encadrement d'équipe, coaching, recrutement, gestion des plannings

Amélioration continue — optimisation des processus, gestion du changement, excellence opérationnelle

Expertise produit — Casino, Poker, Dice — gestion des incidents, coordination prestataires

Conformité & qualité — assurance qualité, conformité réglementaire, jeu responsable

Pilotage & reporting — KPI, tableaux de bord, analyse de performance, aide à la décision

Gestion des connaissances — FAQ, base de connaissances, documentation, chatbot interne

Relation client — gestion multicanale, résolution de cas complexes, gestes commerciaux

Collaboration transverse — Retail, Digital, CRM, Marketing, Conformité, Juridique, Anti-fraude