



## 711 BV – Customer Service Agent

### Customer Service Agent

711 is een snelgroeiend Belgisch **iGaming- en technologiebedrijf** met kantoren in **Brugge en Malta**. Vanuit meer dan **30 jaar ervaring** binnen de Belgische kansspelmarkt bouwen we elke dag verder aan innovatieve online casino- en sportsbookproducten.

Sinds de succesvolle lancering op de Nederlandse markt in 2022 groeit 711 verder als **internationale speler binnen gereguleerde markten**.

Met meer dan **90 collega's** zitten we volop in een ambitieuze **scale-up fase**. Binnen die groei krijg je de kans om **echt impact te maken** en mee te bouwen aan de verdere toekomst van onze dienstverlening.

### Jouw rol

Als Customer Service Agent ben jij het **eerste aanspreekpunt** voor onze spelers.

Met **empathie, inzicht en sterke communicatieve vaardigheden** zorg jij dagelijks voor een vlotte, veilige en professionele spelervaring.

Je werkt binnen een duidelijk wettelijk kader waarin vertrouwen, precisie en discretie centraal staan.

Achter elk gesprek zit een mens, een verhaal en een limiet. Jij weet daar op een integere en respectvolle manier mee om te gaan.

Onze customer service is 24/7 operationeel. Daarom werk je mee in een flexibel shiftstelsel.

### Jouw verantwoordelijkheden

- **Warm en professioneel contact** met spelers via chat, e-mail en telefoon.
- **Vlotte begeleiding bij registratie en verificatie**, zodat nieuwe spelers zorgeloos kunnen starten.
- **Slim en verantwoordelijk limietenbeheer**, waarbij je spelers ondersteunt in het bewaken van hun speelgedrag en profielen.
- **Heldere uitleg rond stortingen, uitbetalingen en promoties**, zodat alles transparant en correct verloopt.
- **Oplossingsgerichte hulp bij technische of algemene vragen**, waarbij je rust en duidelijkheid brengt.
- **Nauwkeurige administratie en opvolging** volgens de wettelijke en interne richtlijnen.
- **Een positieve spelersbeleving**, waar menselijkheid en integriteit centraal staan.

### Profiel

- Uitstekende beheersing van het **Nederlands**

- Goede kennis van het **Engels**
- Kennis van het **Frans** is een plus
- Je denkt en redeneert op bachelorniveau.
- Een eerste ervaring in klantendienst of een gelijkaardige klantgerichte rol is een plus.
- Je bent **klantgericht** en **geduldig**.
- Je bent **communicatief sterk** en werkt graag in een team.
- Je gaat **zorgvuldig** en **integer** om met gevoelige informatie.
- Je beschikt over **sterke computervaardigheden** en je leert vlot nieuwe systemen kennen.
- Je kan **vlot en blind typen**, zodat je snel en accuraat kunt schakelen in gesprekken.

## Kerncompetenties

- **Empathie & klantgerichtheid:** Je kan je inleven in de speler, luistert actief en reageert vriendelijk en respectvol.
- **Communicatieve vaardigheden:** Je communiceert helder, rustig en professioneel, zowel geschreven als mondeling.
- **Stressbestendigheid & emotionele maturiteit:** Je blijft kalm en correct, ook wanneer situaties gevoelig, emotioneel of complex worden.
- **Nauwkeurigheid & discretie:** Je werkt zorgvuldig met gevoelige gegevens en volgt procedures nauwgezet op.
- **Digitale vaardigheid:** Je schakelt vlot tussen systemen, typt snel en leert nieuwe tools makkelijk aan.
- **Teamspirit in een hybride omgeving:** Je werkt zelfstandig, maar zoekt ook actief verbinding en kennisdeling met collega's.

## Waarom je bij ons wilt werken

Bij 711 kom je terecht in een gezellig en betrokken team waar samenwerken vanzelf gaat. We sparren over ideeën, ondersteunen elkaar en vieren samen onze successen. De sfeer is open, informeel en hands-on.

Geen lange beslislijnen, maar vertrouwen, eigen verantwoordelijkheid en ruimte om bij te leren, initiatief te nemen en door te groeien.

Je werkt in een organisatie die volop in beweging is, waardoor je echt impact maakt en actief meebouwt aan de verdere ontwikkeling van onze klantenservice.

## Wat wij bieden

- Een **uitdagende functie** waarin je direct impact maakt op het welzijn van spelers.
- **Uitgebreide opleiding & begeleiding:** Je leert stap voor stap alle aspecten van de functie.
- **Hybride werkmodel:** Een mooie combinatie tussen kantoordagen en thuiswerk.
- 20 vakantiedagen + 10 feestdagen: Vrij in te plannen in overleg met je team.
- Start met een contract van 3 maanden – bij een positieve evaluatie volgt een vast contract.
- Een moderne en vlot bereikbare werkplek in **Brugge** (Sint-Andries).
- Aandacht voor jouw **persoonlijke en professionele ontwikkeling**.
- Gratis koffie, drank, snacks en fruit op kantoor.

- Een **internationale en snelgroeiende scale-up omgeving** met kantoren in **Brugge en Malta**.
- **Loon:** De loonvork voor deze rol ligt tussen **€2.200 en €2.800 bruto per maand**.
- **Extra legale voordelen**, zoals echocheques, vakantiegeld, hospitalisatieverzekering, maaltijdcheques (€8/dag na 6 maanden), eindejaarspremie, nachtpremie, telewerk en internetvergoeding.
- Duidelijke werkstructuur: Je werkt 36 uur per week in een 5-3-systeem, waarbij je **5 dagen werkt gevolgd door 3 rustdagen**. Dit schema loopt binnen een **referteperiode van 8 weken**, die nadien opnieuw start.

Je werkt in onderstaande shiften:

- **Vroeg:** 6u30 – 15u00
- **Middag:** 11u00 – 19u30
- **Namiddag:** 13u30 – 22u00
- **Laat:** 17u30 – 02u00
- **Nacht:** 22u00 – 06u30

De late shift en nacht shift werk je steeds van thuis uit.

De vroege, middag- en namiddag shift werk je op kantoor in **Brugge**, behalve wanneer deze vallen op zaterdagen, zondagen of feestdagen – dan werk je ook deze shiften thuis.

#### **Klaar om het verschil te maken?**

Solliciteer dan snel via onderstaande knop

<https://www.711.be/>