



711 BV – Customer Experience Quality Analyst

Customer Experience Quality Analyst

711 is een snelgroeiend Belgisch **iGaming- en technologiebedrijf** met hoofdkantoor in **Brugge**, actief binnen online casino en sports betting. We bouwen verder op meer dan 30 jaar ervaring binnen de Belgische kansspelmarkt.

Vanuit deze sterke basis werd het internationale merk 711 Sport & Casino ontwikkeld. Na onze lancering in Nederland en verdere internationale uitbreiding groeit 711 vandaag verder als speler binnen verschillende gereuleerde markten.

Met meer dan 90 medewerkers bevinden we ons in een **sterke scale-upfase**, met een duidelijke focus op **innovatie, productontwikkeling en internationale groei**.

Jouw rol

Wil jij mee het verschil maken in de kwaliteit van onze klantinteracties?

Als **Customer Experience Quality Analyst** beoordeel je dagelijks klantinteracties van ons **Customer Service-team via chat, e-mail en telefoon**. Je kijkt daarbij naar correctheid, klantgerichtheid, tone of voice en het correct volgen van onze procedures.

Maar je doet meer dan gesprekken beoordelen. Je herkent terugkerende aandachtspunten, brengt verbeterkansen in kaart en vertaalt je bevindingen naar **concrete feedback en acties**.

Quality gaat voor ons niet alleen om controleren, maar vooral om **ondersteunen en verbeteren**. Met jouw analyses en feedback help je medewerkers groeien en dragen we samen bij aan een betere spelerservaring.

Je maakt deel uit van het **Customer Experience Excellence team**. Bij de start ligt je focus voornamelijk op Customer Service. Naarmate onze qualitywerking verder groeit, breidt je scope stap voor stap uit naar onder andere **Risk & Fraud en Responsible Gaming**.

Je krijgt binnen deze rol veel zelfstandigheid. Je neemt **ownership over je domein**, werkt proactief en zet inzichten om in concrete verbeteringen.

Jouw verantwoordelijkheden

Kwaliteitscontrole & analyse

- Je beoordeelt klantinteracties aan de hand van duidelijke kwaliteitscriteria en zorgt voor een consistente en objectieve beoordeling.
- Je identificeert trends, terugkerende issues en verbeterkansen en vertaalt deze naar concrete inzichten en aanbevelingen.

Coaching & feedback

- Je geeft gerichte en constructieve feedback aan medewerkers en ondersteunt hen in het verbeteren van hun klantinteracties.
- Je deelt terugkerende aandachtspunten met de verantwoordelijke teamleads en stemt af waar bijkomende coaching of opvolging nodig is.

Procesverbetering

- Je detecteert structurele knelpunten en denkt mee over oplossingen.
- Je werkt samen met de betrokken teams om processen, werkwijzen en kwaliteitsstandaarden verder te verbeteren.

Rapportering

- Je bundelt je bevindingen in heldere analyses en rapportages.
- Je volgt relevante KPI's rond kwaliteit, klanttevredenheid en compliance op en monitort de impact van verbeteracties.

Profiel

- Je hebt bij voorkeur **1 tot 3 jaar ervaring** binnen Customer Service, Customer Experience of een quality-gerelateerde rol.
- Je begrijpt wat een sterke klantinteractie is en kunt gesprekken **objectief beoordelen** op correctheid, klantgerichtheid, tone of voice en het volgen van procedures.
- Ervaring met **quality monitoring, coaching of procesverbetering** is een sterke plus, maar geen vereiste.
- Je bent **analytisch ingesteld**, herkent patronen en weet observaties te vertalen naar concrete verbeterpunten.
- Je communiceert helder en weet feedback op een **constructieve en motiverende manier** over te brengen.
- Je werkt nauwkeurig en gestructureerd, neemt **ownership** en kunt zelfstandig en proactief werken.
- Je bent vertrouwd met Customer Service KPI's zoals klanttevredenheid, responstijden en kwaliteitsscores, of bent bereid je hierin verder te ontwikkelen.
- Je spreekt en schrijft vloeiend **Nederlands** en hebt een goede professionele kennis van het **Engels**. Kennis van Frans en/of Fins is een pluspunt.

Waarom je bij ons wilt werken

Bij 711 krijg je een rol waarin je rechtstreeks impact hebt op onze klantbeleving én onze interne werking.

Je komt terecht in een internationale scale-up met korte lijnen, open communicatie en veel ruimte voor initiatief.

Je krijgt de kans om mee te bouwen aan onze qualitywerking en je rol verder te ontwikkelen naarmate de organisatie groeit.

Wat wij bieden

- Een bruto maandsalaris tussen **€2.600 en €3.200**, afhankelijk van je ervaring.
- Een **40-urenweek met glijdende werkuren** en **12 ADV-dagen** bovenop je wettelijk verlof.
- Een aantrekkelijk pakket aan **extralegale voordelen**, waaronder een laptop, hospitalisatieverzekering,

maaltijd- en ecocheques.

- Na je inwerkperiode kan je **één dag per week van thuis uit werken**.
- Een moderne en vlot bereikbare werkplek in **Brugge (Sint-Andries)**.
- Je komt terecht in een groeiende organisatie met ruimte voor **opleiding en persoonlijke ontwikkeling**.

Klaar om impact te maken?

Solliciteer en help ons om de kwaliteit van onze customer experience elke dag verder te verbeteren.

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