

Vacature – Customer Support

We are RefAssist

Als internationaal groeiend SaaS-bedrijf voorziet RefAssist sportbonden wereldwijd van 'official management software'. Ons digitaal platform vormt een uniek ecosysteem dat alle aspecten rond arbitrage implementeert en de processen van een sportfederatie optimaliseert.

Onder meer de **Koninklijke Belgische Voetbalbond**, de **Australian Football League**, **Basketbal Vlaanderen**, **Belgian Cycling** en de **Koninklijke Nederlandse Hockeybond** maken dagelijks gebruik van onze functionaliteiten. RefAssist is aanwezig in 11 sporten in 20 landen en wil zijn diensten wereldwijd blijven uitbreiden. Voor onze verdere groei zijn we op zoek naar een Customer Support medewerker om onze klantenondersteuning op het hoogste niveau te kunnen houden.

Jouw rol binnen RefAssist?

Je bent een onmisbare schakel binnen het backoffice team waar we onze klanten — sportbonden van over de hele wereld — met raad en daad bijstaan in het gebruik van onze applicaties. Je ondersteunt nieuwe klanten bij het onboarden en opzetten van hun digitale omgeving. Jouw finale doel? Zorgen voor een efficiënte en aangename user experience, ongeacht het land of de sport.

Wanneer onze developers een nieuwe functionaliteit hebben gefinaliseerd, sta je in voor een grondige testing van de ontwikkeling. Zo zorg je voor een foutloze oplevering aan onze klanten.

Wat zal onder andere behoren tot je takenpakket:

- **Klantenvragen beantwoorden** — in het Nederlands én in het Engels. Je bent hun redder in nood.
- **Primaire analyse** van gemelde vragen en/of storingen. Indien nodig escaleer je deze verder binnen het team.
- Je staat als eerste **de klanten te woord** en probeert zo adequaat mogelijk te handelen.
- Je laat onze klanten niet in de steek en **houdt contact** tot het probleem is verholpen.
- Het ontwikkelen en geven van **trainingen** aan onze klanten.
- **Testing** van nieuwe ontwikkelingen.
- Je bouwt en onderhoudt onze **kennisbank** en helpt klanten zo snel mogelijk op weg.

Wie zoeken wij?

- Idealiter heb je een eerste werkervaring in een support functie. Je bent sowieso op zoek naar een uitdaging waarin je kan **doorgroeien** binnen het bedrijf. Als schoolverlater ben je zeker ook welkom, overtuig ons!
- Het ondersteunen en trainen van klanten geeft je tonnen **energie**.
- Je bent een enthousiaste, gedreven **teamplayer**. Klantvriendelijkheid, oplossingsgerichtheid, communicatieve skills, zorg voor detail en verantwoordelijkheidszin behoren tot je sterkste troeven.
- **Initiatief** nemen zit je in de genen.
- Je hebt een zeer goeie kennis van het Nederlands maar spreekt ook **vloeiend Engels**. Een mondje Frans is een meerwaarde — een groot deel van onze klanten bevindt zich buiten de Benelux.
- Je werkt comfortabel met **webapplicaties en digitale tools**. Ervaring met ticketing- of CRM-systemen is een pluspunt.
- Je bent vertrouwd met — of nieuwsgierig naar — het gebruik van **AI-tools** om efficiënter te werken. Bij RefAssist omarmen we die tools actief.
- Je bent **zelfstandig**, maar houdt er ook van om met je team samen te werken en te luisteren. Je bent niet bang om hulp te vragen als je vastloopt en om van anderen te leren. We leren zelf ook nog elke dag bij.
- Kennis van databases is een meerwaarde.
- Affiniteit met sport of arbitrage is een plus maar geen must.

Waarom RefAssist?

Bij RefAssist vinden we het belangrijk om toppers aan te trekken en te houden. En daarom bieden we dit:

- Je werkt rechtstreeks mee aan de wereldwijde **toekomst** van 'refereeing management'.

- Onze cultuur? Net zoals onze andere collega's willen we je laten **groeien**. Daarom geven we je veel verantwoordelijkheid binnen je eigen domein. Je neemt je projecten zelf in handen en creëert zo een echte impact op het bedrijf.
- **Flexibiliteit**. Bij RefAssist hangt hybride en flexibel werken nauw samen met vertrouwen. En we vertrouwen erop dat je je job goed zal doen. Bij ons dus geen micromanagement. En ja, ook wij hebben de voordelen van thuiswerk ingezien. Maar we verwelkomen je even graag op kantoor. Dit ligt weg van de files, dus geen onnodig tijdsverlies!
- We dragen zorg voor onze mensen. Verwacht dus een **competitief verloningspakket**, aangevuld met **extralegale voordelen**. Waaronder een laptop en een prima DKV-hospitalisatieverzekering.
- Mens sana in corpore sano. Daarom voorzien we gratis fruit, soep en koffie. Maar af en toe een pizza of een confituurtaartje kan ook (we zijn niet heiliger dan de paus...). Heb je daarna nog honger of dorst, dan kan je altijd jouw **maaltijdcheques** gebruiken.
- Een recent gerenoveerd, hip en trendy kantoor, inclusief ontspanningsruimte met **kicker, dartsboard en ping-pongtafel**.
- Geen corporate, maar een **dynamische bedrijfscultuur**. En de kans om mee te groeien met een internationaal softwarebedrijf dat heel hoog mikt.
- Volledige **transparantie** over het bedrijf. Zo krijg je inzicht en ervaring in het bouwen van een groeiend softwarebedrijf.
- Epische **teambuildings**. Maar daar vertellen we liever over in een persoonlijk gesprek...

Looking for a great match? Let's team up!

Word jij onze nieuwste RefAssist-collega? Stuur een mail met je CV naar dieterdenaeyer@refassist.com.

Locatie: RefAssist, Provincieweg 405, 9550 Herzele