

Customer Experience Manager (m/w/d)



Temp & Fest Jobregion: Zürich Stellenprozent: 100%

Beschreibung

Für unseren Kunden, ein international tätiges Unternehmen mit starkem Fokus auf Kundenorientierung und Service Excellence, suchen wir eine engagierte Persönlichkeit als Customer Experience Manager (m/w/d). In dieser Schlüsselrolle übernehmen Sie die Verantwortung für die Weiterentwicklung der Customer Journey, die Optimierung kundenbezogener Prozesse sowie die erfolgreiche Zusammenarbeit mit verschiedenen internen Stakeholdern. Sie tragen aktiv dazu bei, nachhaltige Kundenerlebnisse zu schaffen und innovative Lösungen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit voranzutreiben.

Customer Experience Manager (m/w/d)

Ihre Aufgaben

- Analyse und Optimierung von Customer Journeys sowie Identifikation von Verbesserungspotenzialen entlang der gesamten Kundenerfahrung
- Erhebung, Definition und Dokumentation von fachlichen Anforderungen unter Anwendung agiler oder klassischer Projektmethoden
- Erstellung und Pflege von Prozessdokumentationen, Arbeitsanweisungen und Geschäftsvorgaben
- Analyse von Kunden- und Prozessdaten zur Identifikation von Optimierungsmöglichkeiten und zur Erfolgsmessung umgesetzter Massnahmen
- Zentraler Ansprechpartner für Themen rund um Kundenservice, Prozesse und Kundenerlebnis
- Beratung und Unterstützung bei fachlichen Fragestellungen sowie Vermittlung zwischen Business- und IT-Bereichen
- Vertretung der Kundenperspektive innerhalb des Unternehmens und Ableitung von Handlungsempfehlungen
- Enge Zusammenarbeit mit interdisziplinären Teams aus Projektmanagement, Produktmanagement, IT, Entwicklung, Schulung und Testing
- Planung, Durchführung und Begleitung von User Acceptance Tests (UAT) sowie fachlichen Abnahmen vor Produkt- oder Prozessfreigaben
- Unterstützung bei der operativen Einführung neuer Lösungen und Prozesse

BERATER



Elena Prieb
+41 52 269 10 01

Seniority Level
Mitarbeiter

Berufskategorie
Administration /
Verkauf / Einkauf

Stellenprozent
100%

Jobtyp
Temp & Fest

Referenz-Nr.
EPR-AVE-TH-53615

Jobregion
Zürich

Ihr Profil

- Mehrjährige Berufserfahrung im Bereich Business Analyse, Prozessmanagement, Projektmanagement oder Customer Experience Management
- Erfahrung mit agilen und/oder klassischen Projektmanagementmethoden
- Ausgeprägtes Verständnis für kundenorientierte Prozesse und digitale Lösungen
- Analytische Denkweise sowie strukturierte und lösungsorientierte Arbeitsweise
- Fähigkeit, komplexe Sachverhalte verständlich aufzubereiten und unterschiedlichen Zielgruppen zu vermitteln
- Hohe Kommunikationsstärke sowie sicheres Auftreten gegenüber verschiedenen Stakeholdern
- Erfahrung in der Zusammenarbeit mit technischen und fachlichen Teams
- Organisationstalent sowie die Fähigkeit, mehrere Themen parallel zu koordinieren
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Unser Kunde bietet

Eine verantwortungsvolle Rolle mit direktem Einfluss auf die Weiterentwicklung der Customer Experience

Spannende Projekte in einem internationalen und dynamischen Umfeld

Moderne Arbeitsmethoden und die Zusammenarbeit mit interdisziplinären Teams

Viel Gestaltungsspielraum sowie die Möglichkeit, eigene Ideen einzubringen

Attraktive Anstellungsbedingungen und langfristige Entwicklungsperspektiven

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Zögern Sie nicht und stellen Sie uns noch heute online Ihre kompletten Bewerbungsunterlagen zu.

Wir freuen uns auf Sie!

Wir wertschätzen Vielfalt und begrüßen daher alle Bewerbungen - unabhängig von Geschlecht, sozialer Herkunft, Religion, Alter und Identität. Zur leichteren Lesbarkeit und besseren Verständlichkeit verwenden wir nur eine Gender-Form. Selbstverständlich sind im jeweiligen Kontext alle Genderformen gleichermassen gemeint.

Unser Bewerbungsprozess

