

Prosolbia Recruitment & Executive Search S.L. es una firma de búsqueda directa y selección de talento cualificado y directivo que trabaja en exclusiva para sus clientes, asegurando un encaje óptimo en cada encargo a la vez que ofreciendo una satisfactoria experiencia al candidato/a.

En esta ocasión, nuestro cliente, entidad financiera de primer nivel, precisa incorporar a un

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGER

-BARCELONA o MADRID-

Para este rol, tus responsabilidades serán las siguientes:

- Analizarás la **competencia** o **benchmark** para entender el posicionamiento relativo de la entidad.
- Fomentarás el **cambio bottom-up** partiendo de los **datos** concretos y la escucha del **cliente**.
- Gestionarás los **métodos cuantitativos** y **cualitativos** necesarios para recabar la información del cliente: **surveys**, **focus groups**, **mystery shopping** y **datos** operacionales así como financieros, generando **insights accionables** de valor.
- Integrarás las diferentes **fuentes de información** disponibles como piezas clave del **modelo de medición** de **experiencia de cliente**.
- Desarrollarás **análisis descriptivos** y explicativos que permitan entender la situación actual del banco y crear **dashboards** para el seguimiento de los principales indicadores.
- Indagarás de manera precisa los **motivos de satisfacción** e **insatisfacción** a través de la interpretación de los **indicadores** de diversas fuentes de información.
- Diseñarás el programa de **transformación de experiencia de cliente**, priorizando las líneas de acción.
- Monitorizarás el seguimiento de la **implementación de acciones** y la coordinación del **Steering Committee**.
- Ejercerás de **nexo** entre el área Customer Experience y resto de áreas del banco, de manera **transversal**.
- Diseñarás el modelo de **incentivos de calidad** en los distintos niveles de la organización.
- **Dirigirás al equipo humano** de especialistas del área de **customer experience**.

Tu perfil encaja si cumples los siguientes requisitos:

- Tienes una capacidad sobresaliente para conceptualizar y diseñar soluciones concretas de optimización de la **experiencia de cliente** en base a datos.
- Posees un perfil asertivo adecuado para involucrar de manera efectiva a responsables de múltiples áreas funcionales, incorporando metodologías de **trabajo agile**.
- Tomas decisiones sobre las iniciativas conceptuales plasmadas en **proyectos estratégicos** tras desarrollar **modelos de medición** completos y bien fundamentados.
- Mides el impacto mediante el análisis de datos (**Qlik Sense**, **Omniure** y **SQL**) y destacas en la posterior obtención de **conclusiones**.
- Tienes **experiencia en la dirección de equipos** y tus habilidades de gestión interpersonal son las propias de un mando en una gran organización.
- Posees **Grado, Licenciatura o Ingeniería** en disciplinas como **Matemáticas, Física, ADE o Ingeniería Industrial**.
- Muy valorable si posees **experiencia en consultoría estratégica** en firma de servicios afines o dentro del área de estrategia de una **gran organización**. Valorable la experiencia en **customer experience** y en **banca**.
- Imprescindible **alto nivel de inglés escrito y hablado**.

¿Qué puedes esperar de esta posición?

- Incorporación a una empresa de referencia de grandes dimensiones y con un liderazgo indiscutible.
- Incidir en la experiencia de cliente desde el área de negocio y estrategia, partiendo de modelos de datos e informacionales de primer nivel.
- Un proyecto indefinido para un profesional consolidado en la dirección de proyectos estratégicos en grandes organizaciones.

si estás interesado/a y consideras que tu perfil tiene encaje con lo que hemos comentado, nos encantaría recibir tu candidatura a cv@prosolia.com con tu currículum adjunto, indicando en el asunto del correo el título de la posición