

CX MANAGER

DESCRIPTION

Le responsable de l'expérience client analyse les parcours des clients sous un angle omnicanal. Véritable lien entre le client et l'entreprise, il développe des produits (applications, éléments de langage, de posture...) qui répondent aux attentes et exigences des clients, y compris en termes de procédures internes.

Chef d'orchestre de l'amélioration du parcours client, il est aussi le garant de l'efficacité et de la rentabilité des solutions d'optimisation apportées à la relation client omnicanale.

Autres appellations

CX designer / Responsable expérience client / CCO (Chief Customer Officer)

MISSIONS

- Piloter des analyses qualitatives afin de recueillir les besoins des clients tant au niveau des produits, des procédures ou de l'organisation de l'entreprise
- Définir des axes d'amélioration et prototyper des solutions fonctionnelles qui puissent répondre aux attentes des clients
- Définir et suivre les indicateurs de performances.
- Participer à l'élaboration du cahier des charges des outils ou fonctionnalités à développer
- S'assurer de la rentabilité des solutions développées ou en développement.
- Organiser, piloter et optimiser l'activité du service.
- Être à l'interface des activités de l'informatique, du développement marketing et informer les équipes et directions associées.

FORMATION

Bac +4/5 (marketing, sociologie, sciences cognitives, communication, ergonomie...)
Diplôme d'école de commerce
Diplôme d'informatique, de multimédia
Expérience appréciée dans un environnement de conseil, pilotage de projets, coordination d'experts.

COMPÉTENCES

- Sens marketing pour définir des projets économiquement rentables
- Connaissances en statistiques pour suivre des indicateurs de performance
- Connaissances d'un ou plusieurs CRM et de suite d'analyse d'expérience client (Satmetrix, IBM Tea Leaf, Adobe Experience Manager...)
- Bonnes connaissances en matière de Web analyse pour étudier les comportements clients ou visiteurs sur un site web et, par extension, les comportements d'usages sur les applications mobiles. Connaître des outils comme Google Analytics pour suivre les cheminements des internautes
- Connaître les techniques d'animation de groupes et d'enquêtes (on-line, face-à-face, téléphonique).
- Avoir travaillé avec des UX dans un environnement agile est un véritable plus pour ce poste.

DÉBOUCHÉS

Suivant les profils: Responsable e-commerce, Responsable omnicanal, Responsable projets Omnicanaux....