

Customer Specialist (hf) 80-100%

Référence: 7196



Lieu de travail : Sion

VOS TÂCHES

- ➔ Vous accompagnez la direction Business Transformation du Groupe Mutuel dans la mise en place de la transformation digitale, en portant la voix des clients des différents services et en étant garant de leur satisfaction
- ➔ Porter la voix du client, depuis la collecte d'insights, la mesure de sa satisfaction jusqu'à l'animation des réseaux sociaux
- ➔ Suivre les KPI et feedbacks clients (NPS) et réaliser des reporting réguliers
- ➔ Effectuer des recommandations aux équipes produit et marketing basés sur les insights remontés par les clients/utilisateurs de l'application
- ➔ Comprendre les besoins et les problématiques de nos clients
- ➔ Concevoir les meilleurs parcours client possible
- ➔ Optimiser leur expérience au travers de points de contact parfaitement orchestrés
- ➔ Initier les plans d'actions et mesurer les gains sur la satisfaction client
- ➔ Travailler de concert avec les services IT, Marketing, et produit afin de porter la voix du client auprès des équipes dans une dynamique d'amélioration continue
- ➔ Organiser et piloter les études qualitatives et quantitatives pour les équipes produits dans un optique de collecte d'insights clients
- ➔ Travailler avec les équipes chargées de la relation client pour les former et s'assurer que les réponses aux questions sont bien apportées, dans les meilleurs délais
- ➔ Travailler à la satisfaction client en réglant les litiges et répondant aux clients
- ➔ Responsable de l'animation des réseaux sociaux

NOS ATTENTES

Formation

- ➔ HES en innovation, marketing client

Compétences

- ➔ Expériences réussies comprenant du contact client (commercial, relation client, consulting, expérience client ou insights...)
- ➔ Esprit de synthèse
- ➔ Excellente expression écrite & orale, forte empathie et à l'aise avec les nouvelles technologies
- ➔ Méthodique, à l'aise avec les méthodes agiles
- ➔ Empathie, capacité à se mettre à la place des clients et comprendre leurs problématiques
- ➔ Excellentes capacités rédactionnelles
- ➔ Curieux et goût prononcé pour l'innovation et le digital
- ➔ Customer Centric
- ➔ Capacité à travailler dans un environnement complexe et rapide
- ➔ Français, anglais et allemand sont un must

Expérience

- ➔ 2/3 ans d'expérience