

Customer Experience Manager

bpost bank is gegroeid uit een 50/50-samenwerking tussen bpost en BNP Paribas Fortis en wordt volledig autonoom bestuurd op basis van gelijkwaardigheid tussen beide aandeelhouders.

bpost is de exclusieve verdeler van de producten die door bpost bank op de markt worden gebracht. Daarnaast kunnen wij rekenen op de knowhow van de bankengroep BNP Paribas voor het ontwikkelen en lanceren van onze producten.

Sinds haar ontstaan in 1995 is bpost bank een volwaardige bank geworden die een volledig gamma eenvoudige bank- en verzekeringsproducten aanbiedt. Al van in het begin heeft ze ervoor gekozen om een bank met een menselijk gelaat te zijn, een bank waar iedereen welkom is.

bpost bank beheert momenteel voor meer dan 10 miljard euro aan activa voor rekening van meer dan 1,1 miljoen klanten.

Missie

Binnen het departement *Channels, Innovation & Customer experience* van **Marketing & Sales**, is de Customer Experience Manager verantwoordelijk voor het uitdenken van nieuwe en stroomlijnen van bestaande customer journeys. bpost bank wil haar klanten vanuit elke touchpoint op een snelle, vlotte en dynamische manier kunnen helpen, en de klanten begeleiden doorheen de verschillende kanalen ("omnichannel experience"). Concreet betekent dit na grondige analyse van de customer journeys in combinatie met ervaringen en feedback van klanten, initiatieven voorstellen en verdedigen om de customer experience naar een hoger niveau te brengen doorheen alle touchpoints, met meetbare resultaten.

Sleuteltaken

- ▶ Opzetten van een methode om permanent de vinger aan de pols te houden van de verschillende touchpoints en de feedback van onze klanten op een efficiënte en doeltreffende manier te beheren
- ▶ Analyse van de core customer journeys om de strengths en weaknesses te identificeren
- ▶ Opstellen van plannen om de bestaande customer journeys te verbeteren, met identificatie van quick wins en middellange termijn acties
- ▶ bpost bank vertegenwoordigen in verschillende interne en externe forums rond customer satisfaction en customer experience
- ▶ Contacten aanknopen en onderhouden met de verschillende actoren op de markt, beroep doen op je netwerk om op de hoogte te blijven van de laatste evoluties en trends op het vlak van customer experience
- ▶ Een customer experience bible opstellen met een aantal guidelines waar iedere product en process manager aandachtig voor moet zijn bij het uitdenken en uitwerken van nieuwe producten en/of processen

- ▶ Op elk moment nauw samenwerken met de interne departementen en met bpost (verdelers van de producten) teneinde zich ervan te vergewissen dat de voorgestelde oplossingen in overeenstemming zijn met de specificiteiten van het netwerk en buy-in krijgen van de interne stakeholders
- ▶ Opvolgen van het succes van de geïmplementeerde acties en bijsturen waar nodig

Profiel

- ▶ U heeft een Master of gelijkwaardig door ervaring
- ▶ U hebt ervaring in of grote affiniteit met hoe klanten hun customer journey ervaren en wat hierin belangrijk is
- ▶ Ervaring in Retail Banking en een basiskennis van bancaire producten is een plus
- ▶ U beschikt over uitstekende communicatievaardigheden (mondeling en schriftelijk)
- ▶ U bent bekwaam om cross-functionele teams te kunnen beïnvloeden zonder formele autoriteit over hen uit te oefenen
- ▶ U kan op autonome en gestructureerde wijze cijferanalyses voeren en daaruit trends afleiden, en via problem solving approach de juiste acties bepalen om bij te sturen
- ▶ U bent tweetalig NL/FR met goede kennis van het Engels

Wij bieden

- ▶ De mogelijkheid om je ervaring verder uit te breiden en te diversifiëren in een dynamisch en stimulerend werkkader in volle ontwikkeling
- ▶ Een contract van onbepaalde duur
- ▶ Een aantrekkelijk loon, aangevuld met buitenwettelijke voordelen, in functie van je ervaring en uw competenties
- ▶ Een tewerkstelling in hartje Brussel, gemakkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer

Interesse?

Indien je geïnteresseerd bent in deze opportuniteit, solliciteer dan online!