

Responsable expérience client



Autres dénominations rencontrées

Responsable du parcours client ; Responsable de la qualité de service ; Responsable de la relation client ; Expert satisfaction client



- Analyse les parcours clients sous l'angle omnicanal, et développe l'ensemble des outils et produits (applications, éléments de langages...) qui favorisent leur fluidité et éliminent les irritants.
- Évalue la satisfaction des clients et s'appuie sur leurs retours pour proposer des actions d'amélioration de l'expérience client

Métier émergent

- Accompagnement de l'entreprise à améliorer l'expérience client (accélération, personnalisation, ...) en adaptant les offres et les outils



Activités principales



Pilotage et réalisation d'études

- Conçoit et pilote les études qualitatives réalisées en interne
- Pilote les études sur le comportement des clients confiées à des prestataires externes et en contrôle la qualité

Veille

- Pilote la veille concurrentielle et les benchmarks sur son domaine de compétences
- Identifie les innovations en matière d'expérience clients dans les autres secteurs

Conseil et accompagnement du changement

- Analyse les données collectées dans le cadre d'études ad hoc et les remontées des clients "en continu"
- Identifie des axes de progression et prototype des solutions pour améliorer l'expérience client
- Outils et accompagne la mise en place de nouveaux process et/ou de procédures révisées en matière de relation clients dans l'ensemble des directions et services concernés



Compétences

Compétences métier



- Evaluer la qualité des prestations servies par les prestataires
- Mandater les prestataires et assurer le suivi de leur prestation (coûts et qualité)
- Maitriser les techniques d'animation de réunion ou de groupe de travail, en présentiel et à distance
- Anticiper les évolutions sociétales des comportements des utilisateurs
- Connaître les sources d'informations pour réaliser sa veille technologique et/ou réglementaire
- Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...
- Savoir mobiliser des techniques de neurosciences et de psychologie comportementale
- Rassembler et analyser les données relatives aux produits et processus existants, concevoir et piloter des actions d'amélioration
- Connaître les méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données

Compétences transversales



- Connaître les métiers de l'entreprise, ses activités et son offre commerciale
- Elaborer et conduire un projet
- Maitriser une ou plusieurs langues étrangères
- Accompagner le changement
- Savoir s'adapter aux changements et travailler dans un contexte agile
- Savoir faire preuve de créativité
- Identifier et comprendre les besoins des clients internes ou externes pour y apporter une solution appropriée
- Travailler en transversalité

Devenir Responsable expérience client

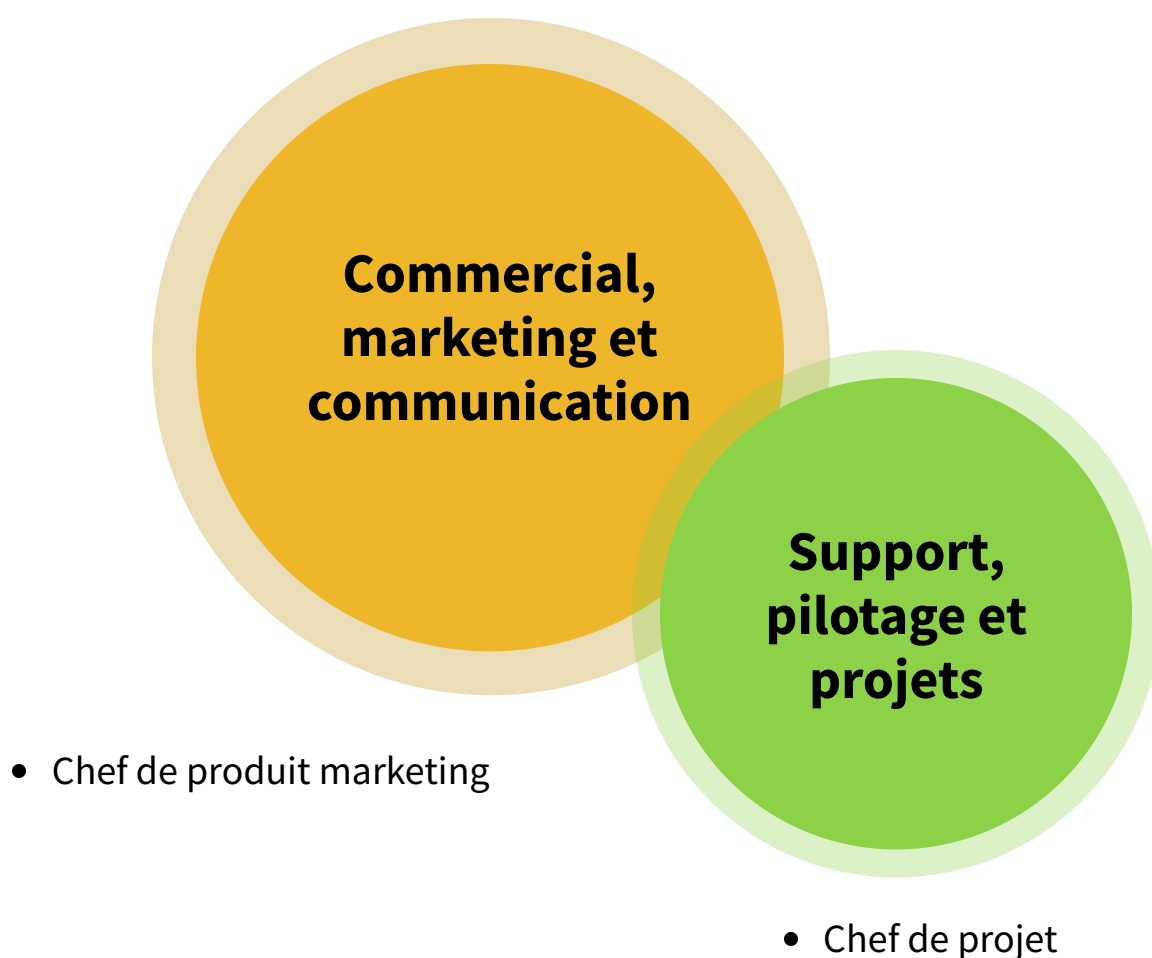


- Bac +4/5 (marketing, sociologie, sciences cognitives, communication, ergonomie, commerce, multimédia...)



Les passerelles envisageables

Par métiers



Par niveaux

