

## Customer Experience Manager

bpost banque est le résultat d'un partenariat 50/50 entre bpost et BNP Paribas Fortis et est gérée de manière totalement autonome dans un cadre d'équivalence entre les deux actionnaires.

bpost est le distributeur exclusif des produits commercialisés par bpost banque. Nous bénéficions par ailleurs du savoir-faire bancaire du groupe BNP Paribas pour le développement et le lancement de nos produits.

Depuis sa création en 1995, bpost banque est devenue une banque à part entière, proposant une offre complète de produits simples de banque et d'assurance. Elle s'est positionnée dès le départ comme une banque à visage humain, à laquelle tout le monde peut s'adresser.

bpost banque gère aujourd'hui 10 milliards d'euros d'actifs pour le compte de plus de 1,1 million de clients.

### Mission

Au sein du service *Channels, Innovation & Customer experience* dans le département **Marketing & Sales**, le Customer Experience Manager est responsable de la réflexion au sujet des nouveaux parcours clients ainsi que de la rationalisation des parcours clients existants. bpost banque veut pouvoir aider ses clients d'une manière rapide, efficace et dynamique via chaque point de contact, et guider ses clients au travers des différents canaux (« omnichannel experience »). Concrètement, il s'agit de proposer et de défendre des initiatives après une analyse approfondie des parcours clients combinée aux expériences et feedbacks des clients afin d'en améliorer le niveau au travers de tous les points de contact avec des résultats mesurables.

### Tâches-clés

- ▶ Vous mettez en place une méthode pour veiller en permanence sur les différents points de contact et pour gérer efficacement les feedbacks de nos clients.
- ▶ Vous analysez les parcours clients principaux afin d'en identifier les forces et les faiblesses.
- ▶ Vous proposez des plans pour améliorer les parcours clients existants, vous identifiez les quick wins et les actions à moyen et long terme.
- ▶ Vous représentez bpost banque dans les différents forums internes et externes au sujet de la customer satisfaction et de la customer experience.
- ▶ Vous nouez et entretenez des contacts avec les différents acteurs du marché, vous faites appel à votre réseau pour vous tenir au courant des dernières évolutions et tendances dans le domaine de la customer experience.
- ▶ Vous écrivez une bible de la customer experience reprenant une série de guidelines auxquelles chaque product et process manager doivent être attentifs lors de la réflexion et la conception des nouveaux produits / processus.

- ▶ Vous travaillez étroitement en collaboration avec les départements internes et bpost (distributeur des produits) afin de vous assurer que les solutions proposées sont conformes aux spécificités du réseau et reçoivent l'approbation des stakeholders internes.
- ▶ Vous assurez le suivi du succès des actions implémentées et procédez à des ajustements si nécessaire.

### **Profil**

- ▶ Vous disposez d'un Master ou d'une expérience équivalente.
- ▶ Vous avez une expérience ou une grande affinité avec la façon dont les clients expérimentent leurs parcours client et vous savez quels en sont les points importants.
- ▶ Une expérience en Retail Banking et une connaissance de base des produits bancaires sont un atout.
- ▶ Vous avez d'excellentes compétences de communication (verbales et écrites).
- ▶ Vous parvenez à influencer des équipes cross-fonctionnelles sans pour autant exercer une autorité formelle.
- ▶ Vous travaillez de manière autonome et structurée sur des analyses chiffrées, en retirez les tendances, et via une approche centrée sur la résolution de problème, vous déterminez les actions à entreprendre.
- ▶ Vous êtes bilingue FR/NL avec une bonne connaissance de l'EN.

### **Nous offrons**

- La possibilité d'élargir et de diversifier votre expérience dans un cadre de travail dynamique et stimulant en pleine évolution.
- Un contrat à durée indéterminée
- Un salaire attractif, complété par des avantages extralégaux, en rapport avec votre expérience et vos compétences
- Un emploi au cœur de Bruxelles, très facilement accessible en transports en commun

### **Intéressé(e)?**

Si vous êtes intéressé(e) par cette opportunité, sollicitez online!