

# Wachse an neuen Aufgaben



## Wir suchen Customer Experience Manager

(ALL GENDER)

Wir freuen uns auf Menschen voller Ideen und die sich gerne weiterentwickeln. Und das geht auch bei einer Bank. Denn wir sind keine typische Bank. So wie du stecken wir voller Energie und gehen gerne neue Wege. Unser Versprechen: Du kannst unsere beständige Veränderung mitgestalten und so dich, dein Team und das Unternehmen nach vorne bringen. Alle Wege stehen dir für deine Karriere offen. Dazu gehören flexible Arbeitsmodelle genauso wie der Wechsel in neue Aufgabengebiete bis hin zur Möglichkeit der Übernahme von Führungsverantwortung. Bist du dabei? Dann starte jetzt deinen neuen Weg bei Barclays.

### Dein Part

- Als Customer Experience Manager steht die Kundenzufriedenheit und -bindung an erster Stelle für Dich
- Du analysierst und optimierst Kundenservices und -prozesse, etablierst in Zusammenarbeit innovative Self-Service Angebote und reduzierst dadurch nachhaltig die Customer Interaction im Kundenservice
- Du entwickelst kundenzentrierte Prozess- und Kommunikationsdesigns und wendest dabei agile Methoden und Tools an
- Zentrale Erfassung und Steuerung von Customer Needs inkl. Identifikation von Root-Causes
- Gestaltung und Modellierung von Customer Journeys inklusive Touch Point Management zwecks Optimierung der Customer Experience im Sinne eines Qualitätsmanagements
- Sicherstellung regelmäßiger Management- oder Projektreportings sowie Erstellung von Erfolgsberichten für die Innen- und Außenkommunikation
- Teil Deiner Tätigkeit ist die Umsetzung und Steuerung von Customer Experience und Customer Journey Projekten mithilfe der Ermittlung relevanter Kundenkontaktpunkte und die Bewertung des Einflusses auf die Zufriedenheit unserer Kunden
- Du übersetzt Customer Experience Daten in strategische Ansätze, Szenarien und Storyboards bis hin zu projektbezogenen Lösungsskizzen
- Zudem verantwortest Du die Service Kommunikation im daily business und sorgst für eine konsistente und abgestimmte Customer Journey Kommunikation über alle Kanäle hinweg
- Du unterstützt Kollegen in der Service Kommunikation dabei die richtigen Schwerpunkte zu setzen und trittst als Experte der Customer Experience Insights auf

## Das spricht für dich

- Dein Studium im Bereich Wirtschaft, idealerweise Dienstleistungs- & Customer Experience Management oder einem verwandten Studiengang, hast du erfolgreich abgeschlossen. Oder Du qualifizierst Dich durch eine vergleichbare Ausbildung
- Mehrjährige Berufserfahrung in einer vergleichbaren Position hast Du bereits gesammelt, idealerweise im bargeldlosen Zahlungsverkehr
- Du bereicherst unser Team mit einer starken Kundenorientierung und vertriebsorientierten Denkweise und besitzt ein hohes Maß an Teamgeist, Einfühlungsvermögen und Flexibilität
- Du bringst eine hohe Einsatzbereitschaft und Ausdauer mit. Eine selbstständige, eigenverantwortliche und strukturierte Arbeitsweise gehört ebenso zu deinen Kompetenzen
- Du hast eine hohe Auffassungsgabe, denkst analytisch und handelst lösungs- und praxisorientiert
- Idealerweise besitzt du auch ein gutes Gefühl für Sprache
- Abgerundet wird dein Profil durch ein agiles Mindset im Sinne von Neugier, Freude an Veränderung und aktive Unterstützung der digitalen Transformation

## Das ist Barclays

Bei Barclays stehen die Menschen und ihre Entwicklungsmöglichkeiten im Mittelpunkt. Das gilt für unsere Kunden und für unsere Mitarbeiter. Wir sind voller Ideen und vielfältig. Kurz, wir haben eine besondere Unternehmenskultur, die von allen Mitarbeitern geliebt und geprägt wird.

Unsere Mission: Wir erfinden Bezahlen & Finanzieren neu und geben Menschen damit die Freiheit, so zu leben, wie sie es möchten.

Das Ergebnis: Mit über 1,5 Millionen Kunden und mehr als 700 Kollegen in Hamburg zählen wir zu den führenden Direktbanken in Deutschland.

## Bei uns findest du

- Attraktives Grundgehalt
- Ein flexibles Budget zur freien Verfügung (u.a. für ein HVV-ProfiTicket, vermögenswirksame Leistungen und weitere Lösungen)
- Ein hoher Arbeitgeberzuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge mit einem kleinen Eigenanteil
- Betriebssport und Fitness zu Sonderkonditionen
- Sonderzahlungen zu besonderen Anlässen
- Bis zu 8 kostenfreie Tickets pro Saison in der Barclays Arena
- 30 Tage Urlaub (bei einer 5 Tage Woche)
- 2 Arbeitstage für Soziales Engagement zur freien Verfügung

## Jetzt bewerben

Wir wünschen uns Kollegen, die voller Ideen sind. Und voller Energie, die Ideen auch in die Tat umzusetzen. Wenn du Lust hast, Barclays mit deinem persönlichen Einsatz weiter zu entwickeln, dann sind wir gespannt, dich kennenzulernen. Sende uns deine vollständigen Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf, Ausbildungsnachweise & Zeugnisse) unter Angabe deiner Gehaltsvorstellung, deines frühestmöglichen Eintrittstermins und unter der Kennziffer 089/2021 bitte an [karriereaussichten@barclays.de](mailto:karriereaussichten@barclays.de)