



# Wachse an neuen Aufgaben



## Wir suchen

### Customer Experience Manager (befristet bis August 2023)

(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

- Die Kundenzufriedenheit und –bindung steht für Dich an erster Stelle.
- Du analysierst und optimierst Kundenservices und -prozesse, etablierst in Zusammenarbeit z.B. mit dem Continuous Improvement Team innovative Self-Service Angebote und reduzierst dadurch nachhaltig die Kundeninteraktionen im Kundenservice.
- Du entwickelst kundenzentrierte Prozess- und Kommunikationsdesigns.
- 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.
- 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.
- Du bildest die Schnittstelle zur Kundenservice Kommunikation und sorgst für eine konsistente und abgestimmte Customer Journey Kommunikation über alle Kanäle hinweg.
- Du unterstützt Kollegen z.B. der Marketingabteilung oder der Operativen Bereiche dabei in der Service Kommunikation die richtigen Schwerpunkte zu setzen und trittst als Experte der Customer Experience Insights & Kommunikation auf.

## Das spricht für dich

- Dein Studium im Bereich Wirtschaft, idealerweise Dienstleistungs- & Customer Experience Management oder einem verwandten Studiengang hast Du erfolgreich abgeschlossen. Alternativ qualifizierst Du 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 besitzt ein hohes Maß an Teamgeist, Einsatzbereitschaft und Flexibilität.
- Eine selbstständige, eigenverantwortliche und lösungsorientierte Arbeitsweise gehört ebenso zu Deinen Kompetenzen.
- Idealerweise besitzt Du auch ein gutes Gefühl für Sprache.
- Abgerundet wird Dein Profil durch eine agile Arbeitsweise im Sinne 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 Kund:innen und für unsere Mitarbeiter:innen. Wir sind voller Ideen und vielfältig. Kurz, wir haben eine besondere Unternehmenskultur, die von allen Mitarbeiter:innen gelebt 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 Kund:innen und mehr als 700 Kolleg:innen 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 Ticket und weitere, nützliche Lösungen)
- Ein hoher Arbeitgeberzuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge mit kleinem 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 Kolleg:innen, 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 053/2022 bitte an [karrieraussichten@barclays.de](mailto:karrieraussichten@barclays.de).