

Responsable de l'expérience Client (CXO)

Principaux objectifs

- Élaborer et adopter des stratégies liées à la satisfaction de la clientèle
- Comprendre et bonifier les parcours clients
- Fournir des solutions pour améliorer l'expérience client
- Développer et mesurer des indicateurs clés (KPI)
- Comprendre les enjeux et les besoins des employés
- Créer un environnement positif qui récompense la performance et la coopération
- Développer une culture qui est centrée sur le client
- Maîtriser les données afin de prendre des décisions rationnelles et logiques

Compétences en gestion

- Capacité à motiver et à inspirer
- Aptitude pour communiquer
- Capacité à résoudre des problèmes
- Capacité exceptionnelle pour planifier et gérer au niveau stratégique