

RICERCA DI PERSONALE INTERNO RISORSE PER “CUSTOMER EXPERIENCE TRASFORMAZIONE” (Rif. 2019/CET_CE).

Cerchiamo risorse da inserire in Customer Experience Transformation per svolgere attività di Customer Experience.

Le attività

Le risorse dovranno

- raccogliere, integrare ed analizzare i dati interni ed esterni, per approfondire la conoscenza del cliente, descriverne e prevederne il comportamento per supportare le attività di experience desing;
- definire caratteristiche e implementare nuovi modelli di Ascolto dei Clienti;
- monitorare i customer analytics e produrre report specifici;
- analizzare i dati di ascolto della voce del Cliente provenienti da diverse fonti aziendali e definire puntualmente i customer insight per identificare le principali necessità e aspettative in ottica di service desing e customer experience;
- gestire strumenti di listening e di piattaforme per l'erogazione di survey mediante l'utilizzo di strumenti già esistenti in azienda o esterni dedicate all'Ascolto dei clienti (es. suite di ascolto, opinion monitoring...).

I requisiti

- Contratto a tempo indeterminato
- **Anzianità aziendale:** minimo 12 mesi
- **Titolo di studio:** Laurea in Economia, Statistica, Matematica, Fisica, Informatica, Ingegneria
- **Livello di inquadramento:** fino al livello A1

Le conoscenze tecniche / capacità

- Conoscenza Microsoft Office Suite (Power Point, Excel, Word) e applicativi statistico-matematici: SPSS, STATA, SAS, R;
- Capacità di analisi, valutazione e armonizzazione dei dati provenienti da fonti eterogenee;
- Conoscenza tecniche di Project Management;
- Competenze statistiche per analisi dati.

Esperienze pregresse

Costituisce titolo preferenziale un'esperienza professionale su ruoli analoghi, in particolar modo in attività di customer experience o di ricerca statistica e sociale.

La sede di lavoro è Roma.

Se possiedi i requisiti richiesti e vuoi partecipare al processo di selezione, accedi alla intranet e collegati al servizio in Posteperte > Lavorare in Azienda > Job Posting, disponibile anche da web (noidiposte.poste.it) in PosteNews > Lavorare in Azienda > Job Posting.

Se possiedi i requisiti richiesti e vuoi partecipare al processo di selezione ma non accedi al servizio Job Posting, invia il cv al tuo referente Risorse Umane, insieme al modulo di partecipazione compilato, che trovi nella intranet.

Verrai contattato solo se il tuo curriculum è in linea con il profilo ricercato.

Hai tempo fino al 9 dicembre.

Roma, 2 dicembre 2019

RisorseUmaneOrganizzazione

JobPosting

NoidiPoste

