

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

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

Le attività

Le risorse dovranno

- ideare, progettare e visualizzare gli scenari utente e i casi d'uso caratterizzanti e trasversali all'esperienza utente;
- gestire la Mapping dei journey multicanale del cliente e identificare le opportunità di miglioramento dell'esperienza di servizio in termini di design-driven innovation ovvero facendo leva su nuove capabilities tecnologiche e traendo ispirazione da best practices nazionali e internazionali;
- analizzare le modalità di gestione del cliente sui touch point fisici per i diversi ambiti di business, ragionando anche in logica multicanale;
- analizzare e disegnare i principali processi che impattano i clienti e i dipendenti nelle diverse aree di business.

I requisiti

- Contratto a tempo indeterminato
- **Anzianità aziendale:** minimo 12 mesi
- **Titolo di studio:** Laurea in Economia, Ingegneria, Comunicazione, Architettura, Design
- **Livello di inquadramento:** fino al livello A1

Le conoscenze tecniche / capacità

- Conoscenza Microsoft Office Suite (Power Point, Excel, Word) e dei software per la gestione dei progetti
- Conoscenza tecniche di Project Management
- Conoscenza nozioni di Customer Experience e Customer Journey Mapping
- Conoscenza tecniche di Analisi di Scenario di Mercato (Benchmarking) e Analisi di Scenario Utente (Ricerca Qualitativa).

Esperienze pregresse

Costituisce titolo preferenziale un'esperienza professionale su ruoli analoghi, in particolare in attività di customer experience, in marketing e canali di vendita.

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

