

Wir suchen einen/eine

Customer Experience ManagerIn für denkwiese

Der/die Customer Experience ManagerIn ist verantwortlich für die Entwicklung und Umsetzung von Kundenstrategien. Somit ist das hochwertige Kundenerlebnis an der denkwiese Nacht für unsere Kunden und Gäste zu jedem Zeitpunkt sichergestellt.

In der Rolle des/der Customer Experience ManagerIn

- Bist Du dafür verantwortlich, das End-to-End-Erlebnis der Kunden an der denkwiese Nacht zu gestalten, die Konversion über die wichtigsten Phasen der Kundenreise voranzutreiben und die Prozesse und Werkzeuge zur Verwaltung der Kundenzufriedenheit bereitzustellen. Du leitest die Initiativen zur Erbringung von Dienstleistungen, welche die Kundenbeziehungen vertiefen und die ehrgeizigen Geschäftsziele von denkwiese erreichen.
- Erhöchst Du in allen Phasen der Reise (Kundenerlebnis) messbar die Zufriedenheit eines potenziellen Kunden. Deshalb ist es wichtig, dass Du in der Lage bist, innovative Ideen zu liefern, die unsere Marke präsentieren, sowie die Interessen an unseren Produkten zu fördern.
- Stellst Du sicher, dass die Kundenzufriedenheit an erster Stelle steht und bettest relevante Messungen in eine Reihe von kundenorientierten Aktivitäten ein. Dein Verständnis des Wettbewerbsumfelds und der Kundenbedürfnisse sowie die Fähigkeit, kreativ zu arbeiten und strategisch zu führen, sind für den Geschäftserfolg unerlässlich.

Unsere weiteren Wünsche

- Entwicklung von Kundenerlebnissen, die den unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht werden.
- Anhand der Emotion Curve wird die denkwiese Welt erschaffen, die unsere Kunden und Gäste erleben.
- Entwicklung und Förderung der strategischen Kundenerlebnisagenda; Ausrichtung auf Möglichkeiten zur Generierung und Steigerung der Umsätze durch den Kundenservice in enger Abstimmung mit den Gründern.
- Mit den Kunden/Gästen in Kontakt treten und deren Bedürfnisse besser verstehen.
- Durchführung von Bewertungen sowie Interaktionen zur Gewährleistung eines reibungslosen Kundenservice. Du führst eine Vielzahl von Analysen durch zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit.
- Kontinuierliche Überprüfung und Weiterentwicklung der Sammlung von Prozessen zur Verfolgung, Überwachung und Organisation jeder Interaktion mit dem Kunden während des gesamten Lebenszyklus.

- Du förderst Dialoge durch eine engagierte und motivierende Moderation, schaffst emotionale Bindung sowie Erfolgserlebnisse (Wettbewerbe, Gewinnspiele) und förderst auch auf externen Seiten proaktiv den Dialog.
- Du bist für das Monitoring zuständig und erstellst Reportings.

Skills

Als Customer Experience ManagerIn bringst Du folgende Skills mit:

- Out-of-the-Box-Denken
- Kreative Methoden
- Konzeptionelle Fähigkeiten
- Talent für Organisation und Planung
- Customer Experience Erfahrung
- Reporting-Fähigkeiten
- Verhandlungstalent
- Selbstständigkeit
- Rasches Erkennen von Bedürfnissen
- Eine Passion für denkwiese

denkwiese bietet Dir

- Stundenlohnbasierte, flexible Arbeitszeit
- ein junges, dynamisches und agiles Umfeld
- viel Verantwortung und Freiheit
- die Möglichkeit, Deine eigenen Ideen umzusetzen und kreativ zu sein
- Erfahrungen in einem jungen Berufsfeld sowie einem Start-up zu sammeln
- und viel Spass 😊

Aufwand

Aktuell wird der operative Arbeitsaufwand bis zur 5. Denkwiese Nacht 14. Mai 2022 auf gesamthaft ca. 40 Stunden geschätzt.

Haben wir Dein Interesse geweckt? Dann melde Dich bitte unverbindlich bei unserem Co-Founder Pascal Schwendimann (pascal@denkwiese.ch)