

POSTE

CHEF DE PROJET CX – PARCOURS CLIENTS

NOTRE CLIENT

Notre client, leader international de solutions technologiques à très forte valeur ajoutée, recherche un ou une **Chef de Projet CX - Parcours Clients** pour mettre en œuvre les projets et les programmes permettant d'améliorer l'expérience client avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

Notre client propose une offre de haute technologie (équipements et logiciels) associée à une offre de consulting, de formation et de contrats de maintenance (évolutions et support). La nouvelle stratégie d'édition et de commercialisation de son offre produits et services est un enjeu clef pour l'entreprise afin de lui permettre d'asseoir sa position de leader au niveau mondial.

VOS MISSIONS

Rattaché(e) à la Direction Expérience Client, le **Chef de Projet CX - Parcours Client** devra structurer et piloter la mise en place des projets d'amélioration continue des différents parcours clients pour accroître les différents scores (NPS, Satisfaction...)

Les principales missions du **Chef de Projet CX - Parcours Client** sont :

- Participer à la définition de la méthodologie Parcours Client afin d'en favoriser la vision globale et transversale pour réussir à développer un parcours omnicanal
- Spécifier les parcours des clients existants et cibles sur l'ensemble des marchés (Key Moments of Truth, Pain points...) en collaboration avec les équipes métier et particulièrement celles du CX et de l'UX
- Conduire la collecte des feedbacks client et le monitoring des parcours clients en collaboration avec le Chef de Projet CX « Ecoute et Réparation de la voix du client » (Customer Effort Score, expérience client rationnelle, verbatims qualitatifs...)
- Effectuer la veille sur les meilleures pratiques CX (produits, services, cloud, onboarding, formations...)
- Contribuer à l'élaboration des analyses d'impact liés aux modifications des parcours clients (outils, culture, organisation, processus)
- Assurer le reporting projet

Ambassadeur de la voix du client, vous intervenez auprès des équipes de l'ensemble des activités et des univers du groupe afin de porter l'amélioration des parcours Client auprès de chaque service et ainsi en accélérer sa mise en place.

VOTRE PROFIL

- 5 ans d'expérience minimum en gestion de projet avec une forte dimension internationale et dans un univers technologique
- Une capacité à diriger et à coordonner les travaux de groupes dans un environnement multiculturel
- Une connaissance des méthodologies Parcours Client, en particulier des outils de collecte et de monitoring
- Un sens inné de l'organisation, des capacités de synthèse, une rigueur à toute épreuve
- Anglais courant indispensable

