

Customer Experience Manager - CX development



Locatie **Drenthe, Zandpol**
<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>



Functie Ben jij die persoon die ervoor zorgt dat een drempelloze beleving vanzelfsprekend wordt? Geef jij inzichten en adviezen waarvan klanten blijer worden? Help je graag marketingcollega's beter te worden in hun werk? Maak dan kennis met ons! Binnen dit speelveld zoeken wij een Customer Experience Manager die bouwt aan een 9+ organisatie. Je focusgebied is CX development en je maakt deel uit van het CEM team. Je bent verantwoordelijk voor een drempelloze beleving in de klantreis die pensioendeelnemers en werkgevers maken bij hun pensioenfondsen. Een groot deel van je werk bestaat uit het ontwikkelen en verbeteren van customer journeys, samen met collega's vanuit verschillende vakgebieden. Je specificeert wat er nodig is om de gewenste beleving te realiseren in de hele customer journey en monitort dat dit ook daadwerkelijk gebeurt. Je weet inzichten te vertalen naar belevingsconcepten die invulling geven aan de reis van morgen. Ook zoek je naar nieuwe methoden en technieken waarmee de organisatie de klantbeleving naar een hoger niveau kan tillen. **Profiel** Je hebt ruime ervaring in een vergelijkbare rol als CX manager. Denken, acteren en innoveren vanuit de klant is voor jou een vanzelfsprekendheid. Je hebt ervaring in het werken met Customer Experience Management tools zoals Customer Journey Mapping, Lean, Start-up & Design Thinking. Je hebt een hoog analytisch denkvermogen en je bent in staat om trends en inzichten te koppelen aan de pensioenreis. Je kunt vanuit verschillende invalshoeken een probleem benaderen en bepalen wat de beste strategie is om dit op te lossen. Je werkt graag samen met collega's van verschillende afdelingen. Van managers tot de werkvloer. Je hebt een hands-on mentaliteit en bent extreem zelf startend. Je bent in staat om collega's te inspireren en te overtuigen van het belang en doel dat je nastreeft. Je bent resultaatgericht en doortastend. Verder vragen wij:

je hebt minimaal 5 jaar werkervaring in marketing/consultant/customer experience management rollen; je hebt HBO of WO-opleiding en de voorkeur gaat uit naar een resultaatgericht persoon met maximaal 10 jaar ervaring in customer journeys te verbeteren als customer journey manager of service design; je hebt beschikbare tijd voor goede contacten en eigenschappen; je weet de organisatie te helpen met nieuwe ideeën en methoden die passen bij de organisatie van customer journey; je straalt vertrouwen en deskundigheid uit; je gaat graag uitdagingen aan. Pakt zaken met enthousiasme, energie en volharding aan voor succes. De functie stopt daar waar de energie is. **Aanbod** Deze functie is ingedeeld in schaal 11. Afhankelijk van opleiding, ervaring en achtergrond bedraagt het salaris maximaal € 6.628,-. Een selectie- of ontwikkelassessment kan onderdeel uitmaken van de selectieprocedure. APC is een pensioenuitvoerder die in opdracht van een aantal pensioenfondsen het pensioen regelt van 4,5 miljoen mensen. We verzorgen het pensioen van een op de vier gezinnen in Nederland. Er gebeurt veel op het gebied van pensioen en APC wil daar als



Customer Experience Manager - CX development

<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>



Customer Experience Manager - CX development

<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>



Customer Experience Manager - CX development

<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>



Customer Experience Manager - CX development

<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>



Customer Experience Manager - CX development

<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>



Customer Experience Manager - CX development

<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>



Customer Experience Manager - CX development

<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>



Customer Experience Manager - CX development

<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>



Customer Experience Manager - CX development

<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>



Customer Experience Manager - CX development

<https://www.advertentienx.nl/x-968536-z>

toonaangevende en innovatieve pensioenuitvoerder proactief op in blijven spelen. APG vindt goed werkgeverschap essentieel. Naast een marktconform salaris, een goede pensioenregeling en eindejaarsuitkering bieden we ook ruime opleidings- en persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden. APG mag zich sinds 2008 Top Employer noemen. We geloven dat diversiteit een brede visie en betere besluitvorming bevordert. Betrokkenheid en respect voor culturele verschillen dragen bij aan onze bedrijfsdoelstellingen. We nodigen je graag uit om te solliciteren. Wie zijn wij? Wil je meer informatie over de inhoud van deze functie? Neem dan contact op met Jeroen Goverde, Corporate Recruiter, +31 6 13482957. Ben jij de persoon die wij zoeken, klik dan nu op de sollicitatiebutton, vul het formulier in en upload je cv en motivatiebrief. Je kunt reageren op deze functie tot en met vrijdag 6 december. Aansluitend vindt de cv-selectie plaats en ontvang je bericht over het vervolg. Acquisitie naar aanleiding van deze vacature wordt niet op prijs.