



Customer Experience Consultant

- WO
- Tilburg
- Klant & Markt(/vakgebieden/klant-markt)
- 32 tot 38 uur
- 3.931 - 5.616

Reageer t/m 7-10-2025

Jouw baan

Bij CZ werken we met betekenis, daadkracht en als één team.

De wereld om ons heen is volop in beweging. Allerlei ontwikkelingen op het gebied van klantbeleving volgen elkaar in razend tempo op. Het leveren van kwalitatief hoogwaardige service, die uiteindelijk bijdraagt aan de klanttevredenheid, staat daarom hoog op de agenda. Als Customer Experience (CX) Consultant ben je een belangrijke schakel tussen de klant en CZ. Je zorgt ervoor dat wij onze klanten iedere dag van steeds betere service kunnen voorzien. Aan jou de taak om de klant op de kaart te zetten én te houden.

CZ beweegt mee met de veranderende wereld en kiest bewust voor een manier van werken die draait om waardestromen. Dit betekent dat we onze processen en samenwerking zo inrichten dat we als één geoliede keten maximale waarde leveren voor onze klanten. Vanuit het Customer Experience domein help jij mee om deze impact zichtbaar en voelbaar te maken.

Als CX consultant ga je o.a. met het volgende aan de slag:

- Je voorziet de organisatie van relevante klantinzichten door het organiseren en begeleiden van kwalitatief en kwantitatief onderzoek binnen het servicedomein.
- Je adviseert de organisatie zowel gevraagd als ongevraagd op basis van klantinzichten. Daarbij help je de organisatie in het kiezen en meten van relevante (CX) metrics.
- Je vertegenwoordigt de klant en diens wensen/behoefte binnen essentiële besluitvorming, serviceprojecten en programma's.
- Je initieert en begeleidt initiatieven die bijdragen aan customer journey management.

De werkzaamheden maken dat geen dag hetzelfde is. Het ene moment faciliteer je een customer journey sessie met een multidisciplinair team, een ander moment denk je na over het opzetten en organiseren van een usability onderzoek voor één van de ontwikkelteams (bijv. het app team). Kortom, jij draagt bij aan de CX volwassenheid van CZ.

Jouw team

Jij bent van groot belang

Je maakt in deze functie onderdeel uit van de afdeling Customer & Market Intelligence en komt te werken binnen het Customer Experience team. Dit team houdt zich bezig met een breed scala aan activiteiten. Het team bestaat dan ook uit verschillende disciplines. Denk hierbij aan data analisten, marktonderzoekers en CX experts. Kortom: samen met je CX collega's vertegenwoordig jij de stem van de klant binnen de organisatie. Daar waar werk en prioritering erom vragen, kan het voorkomen dat je

ook werkzaamheden uitvoert voor het andere team binnen de afdeling, Team Marketing.

Dit krijg je van ons

- **Ontwikkelmogelijkheden**

Keuze uit ruim aanbod opleidingen en trainingen

- **Dynamische omgeving**

Divisie Marketing en Verkoop typeert zich als een snelle, dynamische omgeving!

- **Goede werk privé balans**

Hybride werken met thuiswerkregeling

Jouw profiel

Dit neem je mee naar onze organisatie

- Je hebt minimaal een HBO- diploma.
- Customer experience is voor jou geen trend, maar een voorwaarde voor ontwikkeling en succes op het gebied van excellente service. Jij bent in staat de verbinding te leggen tussen dat wat we de klant beloven en daadwerkelijk leveren.
- Je hebt reeds werkervaring opgedaan binnen het CX domein, specifiek in het organiseren, uitvoeren en analyseren van kwantitatief en kwalitatief onderzoek. Dit blijkt ook uit je CV.
- Je hebt kennis op het gebied van service design en beheerst de noodzakelijke skills en tools om de organisatie hierin te kunnen faciliteren.
- Je hebt ervaring met het (laten) realiseren van substantiële organisatiebrede verbeteringen/veranderingen die getriggerd worden vanuit de behoeften van de klant.
- Je bent een gepassioneerde professional die, door je kennis en enthousiasme, anderen kan coachen en inspireren op het gebied van CX.
- Omdat jij als geen ander weet dat je het verbeteren van de service- en dienstverlening niet alleen kunt doen, zoek jij als echte netwerker actief de samenwerking op.
- Goed stakeholdersmanagement is een must. Dit doe je op een respectvolle manier en staat hierbij open voor elkaars standpunten.

Onze vragen

Om te zorgen dat we alle kandidaten op dezelfde manier beoordelen op geschiktheid voor deze functie, vragen we je niet om een standaard sollicitatiebrief. In plaats daarvan stellen we alle kandidaten dezelfde 3 vragen, om te zien hoe jouw profiel aansluit bij de functie. Besteed voldoende aandacht aan het beantwoorden; dit is samen met je CV de enige informatie waar we je in deze ronde op beoordelen. Gebruik per vraag niet meer dan 200 woorden.

- Beschrijf een sprekend voorbeeld waarbij jij middels goed stakeholdermanagement een service gerelateerd project succesvol hebt afgerond. We zijn benieuwd naar hoe jij samenwerking hebt vormgegeven en impact hebt gemaakt op de klantbeleving.
- Hoe zou jij vanuit het CX domein bijdragen aan de waardestromen binnen CZ, zodat we als geoliede keten waarde leveren voor onze klanten? Vertel hoe jij de stem van de klant vertaalt naar concrete verbeteringen in de keten.

- Stel: je hebt klantinzichten verzameld die wijzen op een structurele mismatch tussen klantverwachting en onze dienstverlening. Hoe pak jij dit aan binnen de organisatie?

Plannen sollicitatiegesprekken

De eerste gespreksrondes staan gepland op 21 en 23 oktober. Kandidaten die doorgaan naar de volgende ronde worden uitgenodigd voor een tweede gesprek op 29 oktober. Houd deze data alvast vrij in je agenda. We kijken ernaar uit om je te ontmoeten!

Heb je vragen over deze vacature?

Neem dan gerust contact op met Mandy via email mandy.hersmus@cz.nl(mailto:mandy.hersmus@cz.nl)

.

Mail [\(mailto:mandy.hersmus@cz.nl\)](mailto:mandy.hersmus@cz.nl)