



## CX consultant

Til klantbeleving bij CZ naar een hoger niveau!

- HBO/WO
- Tilburg
- Marketing & Verkoop, Klantadvies, Data
- 36 tot 40 uur
- 3.789 - 5.413

Reageer t/m 19-12-2024

## Jouw baan

Werken bij CZ is werk met betekenis

De wereld om ons heen is volop in beweging. Allerlei ontwikkelingen op het gebied van klantbeleving volgen elkaar in razend tempo op. De verwachtingen, wensen en behoeften van klanten zijn continu aan verandering onderhevig. 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.

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/behoeften 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 jouw waardevolle steentje bij aan de CX volwassenheid van CZ.

## 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 Team**

Jij bent van groot belang

Je maakt in deze functie onderdeel uit van de afdeling 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.

## **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. 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.

## **Heb je vragen over deze vacature?**

Neem dan gerust contact op met Mandy (Mandy Hersmus), via het telefoonnummer [0657393728](tel:0657393728) (tel:0657393728) of via email [Mandy.Hersmus@cz.nl](mailto:Mandy.Hersmus@cz.nl) (mailto:Mandy.Hersmus@cz.nl) Wij zijn goed in staat om onze eigen vacatures te voorzien. Acquisitie wordt niet op prijs gesteld.

App de vacaturehouder (<https://wa.me/31657393728>) Mail (<mailto:Mandy.Hersmus@cz.nl>)