



## Werde **Customer Centricity Manager (All Gender)**

Unser Chief Operating Office Team in Hamburg freut sich auf Deine Unterstützung.

Kein Entweder-oder: Bei uns sind Deine Interessen genauso wichtig, wie die Deines Teams. Deshalb kannst Du bei uns mehr erreichen. Klingt gut? Dann bist Du bei uns genau richtig.

### Unser Versprechen

Wir helfen Menschen, voranzukommen. Was das heißt? Wir ermutigen Dich, Deinen eigenen Weg zu gehen. Denn wir bieten Dir eine ganz besondere Unternehmenskultur, in der sich alle offen und auf Augenhöhe begegnen. Du triffst auf eine Vielfalt an Menschen, die unsere Werte jeden Tag mit Leben füllen. Wir laden Dich ein zu vielen gemeinsamen Erlebnissen im Team und ganz persönlichen Spotlight-Momenten.

### Dein Part

Das Chief Operating Office ist das Herzstück der Barclaycard Germany und verantwortlich für alle Kundenprozesse und -interaktionen über alle Plattformen und Kanäle. Wir haben uns als Ziel gesetzt, einen Kundenservice der Spitzenklasse zu liefern, der ein Wachstum in einer digitalen Welt ermöglicht. Diese Transformation braucht einfache Prozesse und einen starken Kundenfokus an allen Touchpoints: für Kunden, Dienstleister und Mitarbeiter.

- Du sprichst die Sprache des Kunden, sprichst mit seiner Stimme (NPS ist kein Fremdwort für dich) und übersetzt sie für andere non-customer facing Units
- Du analysierst und monitorst Customers Journeys aus Kundensicht innerhalb eines interdisziplinären Teams im Chief Operating Office
- Du erarbeitest Maßnahmen, die zur Erhöhung von Kundenloyalität und Weiterempfehlungsbereitschaft beitragen und Abstimmung der Maßnahmen mit anderen Fachbereichen und Entscheidern
- Du arbeitest eng mit den Kollegen aus anderen Fachabteilungen zusammen, um eine möglichst konsistente E2E Kundenerfahrung sicher zu stellen
- Du treibst die Analyse von Kundenerlebnissen, Initiierung von Maßnahmen zur Optimierung der Kundenerfahrung (unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten) sowie Koordination der Maßnahmenumsetzung innerhalb der Organisation
- Du setzt dich durch mit einem analytischen und/oder datengetriebenen Ansatz, um geschäftliche und organisatorische Veränderungen an zu stoßen

## Das spricht für Dich

- Abgeschlossenes Fachhoch-/Hochschulstudium mit Schwerpunkt BWL, Wirtschaftspsychologie, o.ä. Qualifikation
- Mehrjährige Berufserfahrung in Bereichen mit ausgeprägtem Kundenfokus, idealerweise im Customer Experience Management
- Fachwissen zu Customer Journeys, Journey Mapping, Personas und anderen Customer Experience Inhalten erwünscht
- Nachweisliche Kenntnisse im Projektmanagement mit klassischen (und agilen) Methoden
- Ausgeprägte konzeptionelle Fähigkeiten und eine technische Kompetenz, um Projekte optimal zu realisieren
- Hohes Maß an Eigeninitiative, Durchsetzungsstärke und Verantwortungsbewusstsein sowie strukturierte Arbeitsweise
- Hands-on Mentalität und hohe Sozialkompetenz
- Sehr gutes Deutsch und Englisch in Wort und Schrift

## Über uns

Wir sind eher eine untypische Bank, Barclaycard eben. Wir sind modern, verschieden und denken digital. Inzwischen sind wir über 700 Mitarbeiter – mit Sitz in Hamburg. Wir bieten unseren Kunden flexible Bezahl- und Finanzierungslösungen, gehen dabei gern auch neue Wege. Und das seit über 25 Jahren. Das Ergebnis: Mit über 1 Million Kunden zählen wir zu den führenden Kreditinstituten des Landes.

## Interesse? Perfekt

Sende uns Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen (Lebenslauf, Ausbildungsnachweise & Zeugnisse) unter Angabe Deiner Gehaltsvorstellung, Deines frühestmöglichen Eintrittstermins und unter der Kennziffer 43/2020 bitte an [karriereaussichten@barclaycard.de](mailto:karriereaussichten@barclaycard.de).