

eCXperience is op zoek naar een:

Customer Experience Consultant - medior

die bij ons in *vaste dienst* komt.

Even voorstellen: wij zijn eCXperience!

Wij focussen ons op Customer Experience (CX). We adviseren, trainen en coachen en doen dit met veel passie en energie voor organisaties in diverse branches in Europa. We bieden de expertise, tools en oplossingen om bedrijven klantgericht te maken. Ons doel is om onze opdrachtgevers zo duurzaam te verbinden aan hun klanten. Wij zijn momenteel met 4 CX consultants en willen graag groeien!

Jouw rol

Je begeleidt onze opdrachtgevers in de transitie van productgericht naar klantgericht werken. Hierin loop je eerst mee met senior CX consultants. De intentie is dat je in de loop van de tijd zoveel mogelijk projecten zelfstandig gaat uitvoeren. Jouw rol is soms adviserend maar bovenal uitvoerend van aard. Je werkzaamheden verschillen per opdracht en opdrachtgever en de fase waarin een CX programma zich bevindt. Geen dag is hetzelfde en dat maakt jouw werk nooit saai! Naast het werk voor onze opdrachtgevers heb je ook een actieve rol binnen de eCXperience organisatie. Je werkt aan het opstellen en optimaliseren van onze eigen klantreizen en het verder professionaliseren van onze propositie.

Een week uit jouw agenda

- Jouw week start op kantoor met een teamoverleg. De rest van de dag werk je aan het optimaliseren van de klantreis voor bestaande eCXperience klanten. Je onderzoekt hoe het nu gaat, wat beter kan en je komt met een verbetervoorstel.
- De volgende dag werk je bij de klant op zijn kantoor in Amsterdam. Er staat daar een CX training gepland en jij werkt de opzet en slides uit. Je luncht met het CX team van de klant. 's Middags bekijken jullie de inzichten van een klantonderzoek. Samen bepalen jullie welke acties nodig zijn.
- De dag erna werk je vanuit huis aan een spoedklus voor een andere klant. De NPS cijfers en conclusies dienen verwerkt te worden in een one-pager. Einde middag presenteer je de one-pager in een online vergadering.
- De volgende dag werk je in de ochtend samen met jouw klant op ons kantoor in Rijswijk aan hun een CX plan van aanpak. In de middag houdt je telefonische klantinterviews voor het valideren van een klantreis.
- De week eindigt op kantoor waar je de interviews uitwerkt. Met de inzichten map je samen met een eCXperience collega de klantreis en signaleer je pijnpunten.

Waar je gaat werken

Je hebt niet één werkplek. Omdat we samen iets willen opbouwen verwachten we je een aantal vaste dagen op kantoor. De overige dagen verdeel je over

werken bij de klant en vanuit huis. eCXperience bevindt zich in De Loods (www.dekennisloods.nl) in Rijswijk. In onze kantoorruimte krijg je een eigen werkplek. De Loods is goed bereikbaar per OV (8 minuten lopen van het station Rijswijk). Ook is er rondom het gebouw voldoende gratis parkeergelegenheid.

Hier herken jij jezelf in:

Skills

- Je bent een teamspeler.
- Je bent proactief en denkt graag mee, maar wordt ook vooral enthousiast van doen.
- Je wilt naast adviseren ook een rol spelen in de uitvoering van je advies.
- Je bent leergierig en wilt meer leren over CX.
- Je kan tussen meerdere projecten tegelijk schakelen en bent een goede planner.
- Je voelt je prettig als je voor een groep staat.
- Je kunt op verschillende niveaus binnen een organisatie schakelen.
- Je bent zelfstandig, enthousiast en daadkrachtig.
- Je krijgt energie van het maken van een mooie PowerPoint presentatie.

De basisvoorwaarden

- Minimaal HBO werk/denkniveau.
- Een passie voor alles wat met CX en klanten te maken heeft.
- Minimaal 5-10 jaar werkervaring, waarvan een deel in het CX werkvlak.
- Aantoonbare ervaring in één of liefst meerdere van de volgende componenten:
 - o Strategie: beoordelen CX volwassenheid, ontwikkelen CX aanpak/ maken klantstrategie, ontwikkelen klantpersona's.
 - o Meten & Verbeteren: huidige en gewenste klantreizen in kaart brengen, customer journey management, uitvoeren en/of analyseren van klantonderzoek (bijv. NPS, CSAT), van inzicht naar verbetering.
 - o Mens & Cultuur: communiceren en activeren van klantstrategie/ CX programma, trainen in klantbeleving, medewerkersbeleving (EX: Employee experience).
- Woonachtig in de regio 'groot' Den Haag.
- Je spreekt en schrijft vloeiend Nederlands en Engels.
- Je beschikt over de CCXP-certificering of wilt deze halen.
- Goede PowerPoint skills.

Wat bieden wij

- Een bruto maandsalaris tussen €3000,- en €4500,- afhankelijk van je leeftijd en werkervaring.
- Een jaarcontract met uitzicht op een vast dienstverband.
- De mogelijkheid om 32 per week te werken.

- 25 vakantiedagen per jaar, waarvan je er 5 'a la carte' kan besteden (bijv. aan een fiets, treinabonnement of telefoon)
- 8% vakantietoeslag
- Een werkplek met onbeperkt koffie, thee, fris en chocola in ons kantoor
- De mogelijkheid om nog veel meer te leren over CX
- En last but not least: de kans om eCXperience samen verder te bouwen!

Is je interesse gewekt?

Lijkt dit je wat, solliciteer dan door jouw motivatiebrief en CV te sturen naar marleen@ecxperience.nl. Eventuele vragen kunnen ook naar dit e-mailadres. Je kan **tot 12 mei reageren**.

Hoe gaat het verder?

1. We **verzamelen de reacties**.
2. In de week van 15 mei **nemen wij contact met je op** en laten wij je weten of we je willen uitnodigen voor een kennismakingsgesprek of dat we helaas denken dat het niets gaat worden.
3. We plannen een **kennismakingsgesprek** in ons kantoor in Rijswijk. Zo ervaar jij meteen waar je komt te werken.
4. Klikt het tussen ons en passen je achtergrond en ervaring bij de rol dan vinden we het belangrijk om jou verder kennis te laten maken met wat wij doen. We vragen je om thuis een **CX case** uit te werken. Dit is een 'real life' voorbeeld van wat je straks zou gaan doen. **In een vervolgesprek** via Teams licht je je case toe. Zo leren wij jou beter kennen; waar je sterke en minder sterke kanten liggen, hoe je communiceert en waar je kennis ligt.
5. Als zowel wij als jij enthousiast zijn over een toekomstige samenwerking, doen we je een **aanbod**. Ga je hiermee akkoord, dan maken we een **contract** waarin al onze afspraken op een rijtje staan. Wanneer je dit hebt ondertekend kunnen wij jou onze **nieuwe collega** noemen!

Wil je eerst nog meer lezen over eCXperience, kijk dan eens op onze website: www.ecxperience.nl.