

Fonction

CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [RESPONSABLE SOUTIEN OPERATIONNEL IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT QUALITE CONFIRME IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE QUALITE ET RELATION CLIENTS III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT QUALITE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSULTANT EXPERIENCE CLIENT EXPERT IV.A \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE METHODES ACCUEIL ET SERVICES IV.A \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Le Consultant Expérience Client intervient auprès des entités pour accompagner l'atteinte des promesses faites aux clients et la réussite de l'expérience client, en soutien du déploiement du Système de Management de la Qualité et des méthodes et outils associés. Il diffuse la Culture Qualité et la Culture Client auprès des managers.. Il assiste et conseille les managers . Il organise le partage des bonnes pratiques.

Missions

Collecter et analyser les indicateurs d'Expérience Client

- Collecte les résultats et indicateurs qualité perçue et qualité servie pertinents au regard de son périmètre
- Identifie les écarts et analyser les causes racines de façon approfondie
- Met en forme les résultats et analyses sous la forme d'un tableau de bord permettant la prise de décision managériale

Intervenir opérationnellement dans les dossiers signalés

- Si nécessaire à la demande du Réseau peut prendre en compte des dossiers clients
- aider à résoudre les dossiers signalés par sa connaissance de l'organisation et son influence

Soutenir le manager sur le plan d'action Expérience Client

- Participe à l'accompagnement des managers opérationnels sur le suivi des écarts et la construction de plans d'actions correctifs avec leurs équipes, en s'appuyant sur les méthodes Expérience Client de sa filière.

Participer activement au rayonnement de l'Expérience Client

- Participe à la diffusion des Promesses Clients et des progrès Expérience Client au sein de sa zone de chalandise.
- Participe aux démarches d'animations, d'innovations et de partages de bonnes pratiques Expérience Client au sein de son équipe, de sa filière et plus globalement de son entité

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9