



למפעל הפיס דרושה:

מנהל/ת חווית לקוח זמנית באגף המכירות, חטיבת שיווק, מכירות ופרסום

מהות התפקיד:

מנוי פיס הינו מוצר ייחודי המאפשר לכחצי מיליון לקוחות להשתתף בהגרלות שבועיות קבועות וליהנות ממועדון לקוחות המעניק להם הטבות מעולמות תוכן שונים (צרכנות, בילוי ופנאי, מזון ועוד) באתר ובאפליקציית "פיס פלוס".

מהות תפקיד מנהל/ת חווית לקוח זמנית הינו לבחון את האופן בו הלקוחות תופסים את מוצר מנוי פיס, לפעול לשיפור וייעול מתמיד של חווית הלקוח, ולרתום את כלל הממשקים למהלכים מקדמי הצלחה.

הגדרת התפקיד:

- פיקוח ומעקב אחר כלל האינטראקציות התקשורתיות עם הלקוחות, לאורך כל 'מהלך חייהם' כמנויים, בין היתר, באמצעות ניטור במדיה החברתית, ניתוח סקרים ודו"חות, מעקב פניות במוקדי השירות וכדומה.
- עבודה שוטפת עם כלל הממשקים הנותנים מענה ושירות ללקוחות, כגון: מנהל מסעות לקוח, מחלקת שירות ושימור לקוחות, מחלקת תפעול מועדון המנויים וספקי שירות חיצוניים.
- קביעת מדדים לבחינת שביעות רצון לקוחות, בין היתר עבור מחקרים וסקרי לקוחות.
- בניית מנגנוני שימור ויצירת נאמנות בקרב הלקוחות, תוך שיפור תהליכי עבודה וקיצור זמן תגובה ללקוח.
- בחינה שיווקית ופרסומית של מוצר מנוי פיס בכלל הממשקים מול הלקוחות, בין היתר, באתר, באפליקציה, בפרסומים, בדיוורים, בנקודות המכירה ועוד.
- יצירת שפה משותפת ואחידה לתקשורת מול הלקוחות.
- התפקיד בכפיפות למנהלת מחלקת מוצרים דיגיטליים וחווית לקוח.

דרישות התפקיד:

- תואר ראשון ממוסד אקדמאי מוכר - חובה. תואר ראשון בשיווק ו/או מנהל עסקים - יתרון.
- לפחות ארבע שנים ניסיון בתפקיד דומה - חובה.
- יכולת מוכחת בהנעה מטריציונית ופרואקטיבית של ממשקים, תהליכים ופרויקטים חוצי ארגון - חובה.
- אוריינטציה גבוהה לאסטרטגיות דיגיטל בניהול מוצר, הגדרת מסעות לקוח והתאמת תוכן ומסרים - חובה.
- ניסיון במיקרו קופי וניסוח מסרים מדויקים ללקוחות - חובה.
- ניסיון והיכרות מעמיקה עם מתודות בעולמות של ניהול לקוח 360, חווית לקוח, ניהול מחקר ומדדי שביעות רצון - חובה.
- היכרות עם עולמות המדיה, ניטורים ברשת, רשתות חברתיות, קמפיינים של תוכן ועוד - חובה.
- שליטה בפלטפורמות וכלים טכנולוגיים לניהול, מדידה ובקרת הפרסום הדיגיטלי, כגון: גוגל אנליטיקס - יתרון משמעותי.
- שליטה מלאה בישומי האופיס, בדגש על Excel ו-Power Point - חובה.

מאפיינים נוספים:

- תודעת שירות גבוהה מאוד.
- ראייה שיווקית.
- יכולות אנליטיות לניתוח והסקת מסקנות, גיבוש תובנות עסקיות ויישומן.
- חשיבה יצירתית.
- יכולת ביטוי והתנסחות גבוהה מאוד בכתב ובעל פה.
- יוזמה וחדשנות.
- יכולת עבודה עצמאית ובצוות.

תנאי העסקה:

- הסכם אישי זמני.
- משרה מלאה, ימים א-ה, נדרשת גמישות לשעות נוספות.