

## Specjalista ds. badań satysfakcji Departament Jakości

Miejsce pracy: Warszawa, Nr oferty: Cen/604/2018

Bank Pekao S.A. jest jednym z największych banków w Polsce. Możesz pracować z wysokiej klasy ekspertami, rozwijać swoje umiejętności, zyskać dostęp do bogatej oferty szkoleniowej i programów rozwojowych. Teraz otwierają się przed Tobą nowe możliwości.

### Zadania:

- Projektowanie, organizacja i nadzór nad zbieraniem informacji zwrotnej klientów (satysfakcja i doświadczenie klientów w różnych punktach styku) - badania ilościowe i jakościowe
- Badanie poziomu jakości obsługi w kanałach interakcji z klientami oraz podejmowanie działań mających na celu poprawę jakości (badania tajemniczego klienta)
- Przygotowanie analiz diagnozujących wszystkie punkty interakcji z klientem
- Integracja i analiza danych badawczych, w tym praca z bazami danych oraz analizy statystyczne
- Opracowywanie wniosków oraz rekomendacji w zakresie satysfakcji i doświadczenia klientów
- Komunikowanie wyników analiz menedżerom i pracownikom
- Wsparcie menedżerów i pracowników w pracy nad ulepszeniami mającymi na celu budowaniu satysfakcji i pozytywnych doświadczeń klientów
- Opracowywanie szkoleń i warsztatów dla pracowników z zakresu satysfakcji i doświadczenia klientów

### Korzyści:

- Pełna wyzwania praca w organizacji finansowej będącej liderem bankowości w Polsce.
- Możliwość dalszego rozwoju zawodowego i poszerzania wiedzy.
- System szkoleń i programów rozwojowych.
- Stabilne zatrudnienie i atrakcyjny pakiet świadczeń socjalnych.

### Oczekiwania:

- Wykształcenie wyższe, preferowane: ekonomia, zarządzanie, socjologia, matematyka, statystyka, badania marketingowe
- Umiejętności analityczne (metody ilościowe, praca z arkuszem kalkulacyjnym, bazą danych, pakietem statystycznym)
- Min. 3-lata doświadczenie w prowadzeniu badań ilościowych (badania satysfakcji, NPS) i badań tajemniczego klienta oraz wiedza z obszarów: customer experience management, badania satysfakcji klientów, badania marketingowe, project management
- Mile widziane umiejętności szkoleniowe, trenerskie oraz w zakresie występów publicznych
- Doświadczenie w obszarze budowania doświadczenia klienta

Czas rozpoczęcia pracy: **od zaraz**

Osoby zainteresowane prosimy o przesłanie CV na adres: [rekrutacja@pekao.com.pl](mailto:rekrutacja@pekao.com.pl)

W tytule maila należy wpisać: **Cen/604/2018**

Skontaktujemy się wyłącznie z wybranymi kandydatami.