

Colombia Jobs Expertini®

SO Customer Experience Leader

[Apply Now](#)

Company: IKEA Chile, Colombia & Perú

Location: Bogotá

Category: other-general

* Descripción empresa. Somos más de 90 mil personas que cada día trabajamos por el firme Propósito - Simplificar y Disfrutar más la Vida. Estamos presentes en 9 países y compuestos por grandes marcas posicionadas de diversas industrias. Falabella Retail, Sodimac, Banco Falabella, Tottus, Mallplaza, Falabella.com, Falabella Inmobiliario. Cada una de éstas nos hace ser quienes somos, y es entre todos, como Un Solo Equipo, que buscamos diariamente reinventarnos y superar las experiencias de nuestros clientes. Si eres trabajador de Falabella, revisa todos los cursos disponibles en la Academia Falabella, que te ayudarán a seguir impulsando tu desarrollo y preparar tu próxima aventura con nosotros! *

Misión del cargo: Asegurar la experiencia de clientes omnicanal, que promueva la promesa de IKEA para sus clientes, alto nivel de servicio de calidad atención*

Funciones del cargo:

Asegurar la implementación de un Customer Journey en todos los puntos de contacto con el cliente (CMP), que promueva la promesa de IKEA para sus clientes. Implementación de políticas y garantías, que diferencien a IKEA de la competencia, en línea con todos los aspectos establecidos en la ley del consumidor. Asegurar la implementación y operación del Programa de Voz del Cliente que incluya los distintos puntos de contacto (CMP), para promover la mejora continua de la experiencia. Estandarización del servicio de atención al cliente en todos los canales de contacto (tiendas, Ecomm y contact centre), implementando modelo de servicios que asegure omnicanalidad y calidad de atención. Asegurar un flujo de clientes sin fricciones en las tiendas para promover ventas y buenas experiencias de compra, creando planes de acción para el mejoramiento de la experiencia física en tienda y de la experiencia remota en Ecommerce y en los canales de

atención. Definición e implementación de procesos críticos y comunicaciones en el viaje de clientes. Fijar y monitorear Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) de clientes, liderando planes de mejora en todas las áreas involucradas. Gestionar eficazmente las distintas áreas de negocio y la comunicación entre funciones, construyendo relaciones y participando en redes relevantes dentro y fuera de IKEA. Este cargo será parte de un entorno de trabajo desafiante, de ritmo rápido, lleno de resolución de problemas y creatividad, liderando en una organización centrada en las personas. * Requisitos: -Profesional en administración de empresas, economía, ingeniería industrial o carreras afines.-Experiencia mínima requerida de 5 años en cargos asociados a Experiencia de Clientes-Conocimiento de programas de voz del cliente, procesos,-métodos y herramientas de servicio al cliente.- Liderazgo probado en una organización centrada en las personas.-Experiencia liderando en un entorno de cambio.-Experiencia probada estableciendo e implementando-planes de acción, proporcionando una dirección clara y seguimiento objetivos-Fluidez en el idioma inglés tanto escrito como hablado. Excel alto.-Deseable experiencia en retail. Disponibilidad para viajar (Chile)* Condiciones oferta:* Beneficios: Contrato a término indefinido directamente con IKEA * Descripción proceso de selección: Únete a nuestro equipo IKEA y explora nuestras diferentes áreas de trabajo y todas las oportunidades que tenemos disponibles. Nuestro proceso de selección consta de:1. Completar tu perfil en AIRA2. Postula a la o las posiciones que son de tu interés3. Recibirás información sobre el status de tu proceso y sus fases4. Cierre del proceso e información a candidatos seleccionados y no seleccionados.

[Apply Now](#)

Cross References and Citations:

- 1. SO Customer Experience Leader [ForestjobsJobs BogotáForestjobs](#)**
- 2. SO Customer Experience Leader [Srilankajobs Jobs BogotáSrilankajobs](#)**
- 3. SO Customer Experience Leader [Switzerlandjobs Jobs BogotáSwitzerlandjobs](#)**
- 4. SO Customer Experience Leader [Japanjobs Jobs BogotáJapanjobs](#)**
- 5. SO Customer Experience Leader [PlumberjobsJobs BogotáPlumberjobs](#)**
- 6. SO Customer Experience Leader [Locumjobs Jobs BogotáLocumjobs](#)**

7. SO Customer Experience Leader OsakajobsJobs BogotáOsakajobs ↗
8. SO Customer Experience Leader Searchamericanjobs Jobs Bogotá Searchamericanjobs ↗
9. SO Customer Experience Leader Algeriajobs Jobs BogotáAlgeriajobs ↗
10. SO Customer Experience LeaderSecurityguardjobs Jobs Bogotá Securityguardjobs ↗
11. SO Customer Experience LeaderCommunityjobs Jobs BogotáCommunityjobs ↗
12. SO Customer Experience LeaderPresidentjobs Jobs BogotáPresidentjobs ↗
13. SO Customer Experience LeaderOnlinecommunitycareerhubJobs Bogotá Onlinecommunitycareerhub ↗
14. SO Customer Experience LeaderVancouverjobsJobs BogotáVancouverjobs ↗
15. SO Customer Experience LeaderBiomedicaljobs Jobs BogotáBiomedicaljobs ↗
16. SO Customer Experience LeaderNewyorkcareerhub Jobs Bogotá Newyorkcareerhub ↗
17. SO Customer Experience LeaderItalyjobsJobs BogotáItalyjobs ↗
18. SO Customer Experience LeaderHighestpayingjobs Jobs Bogotá Highestpayingjobs ↗
19. So customer experience leader Jobs Bogotá ↗
20. AMP Version of So customer experience leader ↗
21. So customer experience leader Bogotá Jobs ↗
22. So customer experience leader JobsBogotá ↗
23. So customer experience leader Job Search ↗
24. So customer experience leader Search ↗
25. So customer experience leader Find Jobs ↗

Source<https://co.expertini.com/jobs/job/so-customer-experience-leader-bogota-ikea-chile-colombia-b5b56c2a2a/>

Generated on: 2024-05-01 by Expertini.Com