Recruteur	
Référence	22D1670315779
Titre de l'offre	Chargé(e) de mission Expérience Client - @PwC Neuilly – CDI – H/F
Description de la mission	Au sein de l'équipe Expérience Client, nous proposons un poste de Chargé de mission Expérience Client pour nous aider à atteindre un objectif ambitieux : être cité d'ici 2 ans comme une référence pour l'expérience que nous faisons vivre à nos clients.

Vous participez à la mise en œuvre du plan de transformation de la culture commerciale de PwC, notamment à travers les 2 projets suivants :

Le programme Client Feedback, qui permet de collecter l'avis de nos clients (B2B) pour identifier nos forces et faiblesses telles que perçues par nos clients, et les transformer en plan d'actions

Le projet Design de Services, qui s'appuie notamment sur la structuration et la mise à jour du Parcours Client à travers le design des principaux points d'interaction avec les clients en cohérence avec la stratégie de la firme.

Vous serez amenés à collaborer avec l'ensemble des équipes Expérience Client, Sales & Marketing, ainsi qu'avec de nombreux interlocuteurs des différentes lignes-métiers de PwC.

Ce que vous pouvez attendre de la mission :

Programme Client Feedback

Contribuer à l'amélioration et à l'optimisation des différents processus existants de collecte et de traitement de la voix du client (revue des processus qualitatifs et quantitatifs, suivi opérationnel, analyse et diffusion des résultats, suivi des actions)

Accompagner les lignes-métiers en répondant à leurs besoins en matière de Voix du Client (préparation de supports pédagogiques, démos et communication, aide à l'analyse)

Projet Design de Services

Contribuer à la diffusion du Parcours Client comme outil de pilotage et de soutien à la transformation de la culture commerciale.

Animer des workshops pour nourrir les différents projets de design des points d'interaction du parcours en cours de refonte.

Participation au design de nouveaux points d'interaction ou refonte de points d'interaction existants.

Type de contrat	CDI
Télétravail	Non spécifié
Rémunération	30-40 K /an
Client	GIE PRICEWATERHOUSECOOPERS SERVICES

Description de la société Chez PwC, nous croisons les approches et multiplions les possibles pour inventer un monde de solutions durables. Nous associons les meilleurs talents aux dernières technologies pour aider nos clients à décupler la confiance. C'est la stratégie mondiale du réseau PwC, The New Equation.

Parce que votre terrain de jeu est sans limites, nous vous offrons des missions ambitieuses, une organisation flexible, un environnement de travail unique et des opportunités de développement illimitées. En France, PwC est certifié Top Employer. Nous sommes également partenaire officiel des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, en accompagnant son comité d'organisation dans la tenue du plus grand événement mondial : l'opportunité de contribuer à des projets complexes et porteurs de sens.

Faites partie des 8 000 nouveaux talents qui rejoindront nos équipes France et Maghreb d'ici 2025.

Rejoignez vous aussi La Nouvelle Équation.

Localisation Neuilly-sur-Seine

Pays Array

Description du profil

Formation Bac+5 type école de commerce avec un focus marketing, market research

Première expérience en marketing, en market research et/ou gestion de projet est un plus

Empathie, aisance relationnelle, dynamisme, travail en équipe et bonne humeur

Curiosité, sens de l'initiative, pro-activité et adaptabilité

Rigueur, excellentes capacités analytiques et sens du résultat

Maîtrise des outils informatiques classiques (Excel, PPT, Word...) et des outils collaboratifs, créatifs (Figma, Mural, Miro...)

La connaissance de l'environnement des cabinets de conseil et plus spécifiquement des Big4 est un plus

Expérience Débutant (-3 ans)

Profil

Secteur Audit & Conseil

Langue Anglais

Français