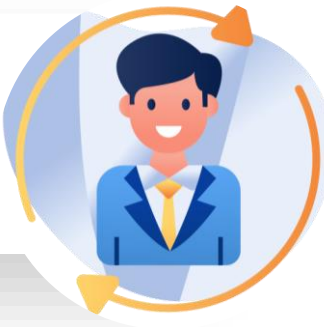
صدای مشتری

بررسی شغل، مهارت ها، شایستگی ها و سوابق مورد نیاز



هدف شغل و مسئولیت های اصلی



درک نیازها، انتظارات و نگرانی‌های مشتریان و انتقال آن‌ها به تیم‌های مختلف در سازمان برای اتخاذ تصمیمات بهبوددهنده، هدف اصلی این شغل است.



- جمع‌آوری بازخورد مشتریان.
- تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده برای شناسایی روندها، الگوها، نقاط قوت و ضعف در محصولات و خدمات.
- تهیه و ارائه گزارش‌های منظم به مدیریت ارشد و تیم‌های مختلف، شامل تحلیل داده‌ها، پیشنهادات بهبود و شاخص‌های کلیدی عملکرد(KPIs).
- ایجاد و مدیریت فرآیندهای بازخورد.
- همکاری بین تیمی.
- مدیریت پروژه‌های بهبود تجربه مشتری.
- اندازه‌گیری رضایت مشتری.
- پیش‌بینی نیازهای آینده مشتری براساس روندهای بازار و درخواست های مشتریان.

شایستگی‌ها و مهارت‌ها

فنی



- ✓ تسلط بر نرم‌افزارها و ابزارهای تحلیل داده.
- ✓ تسلط بر شاخص‌های عملکرد مشتری مانند NPS وCSAT و توانایی اندازه‌گیری و تحلیل آن‌ها.
- ✓ توانایی انجام تحقیقات بازار برای درک بهتر نیازها و انتظارات مشتریان.
- ✓ آشنایی با سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری(CRM) و توانایی استفاده از آن‌ها برای جمع‌آوری و مدیریت داده‌های مشتریان.
- ✓ درک عمیق از اصول و بهترین شیوه‌های تجربه مشتری(Customer Experience – CX) و چگونگی بهبود آن.

نرم



- ✓ توانایی تحلیل داده‌های مشتریان و استخراج اطلاعات ارزشمند برای بهبود محصولات و خدمات.
- ✓ توانایی برقراری ارتباط مؤثر با مشتریان و تیم‌های داخلی برای انتقال بازخوردها و ایده‌های بهبود.
- ✓ توانایی درک نیازها و انتظارات مشتریان و تبدیل آن‌ها به اقدامات عملی برای بهبود تجربه مشتری.
- ✓ توانایی شناسایی مشکلات و ارائه راه‌حل‌های مناسب برای بهبود عملکرد سازمان و رضایت مشتریان.
- ✓ توانایی مدیریت چندین پروژه به طور همزمان و تضمین تحویل به موقع و با کیفیت بالا.
- ✓ توانایی سازگاری با تغییرات و الزامات مختلف در محیط کاری پویا.

سوابق مورد نیاز

تحصیلات

مدرک کارشناسی در رشته‌های مدیریت، بازاریابی، تجربه مشتری، تحلیل داده یا رشته‌های مرتبط.

تجربه کاری

حداقل ۳-۵ سال تجربه کاری در حوزه‌های مرتبط با تحلیل داده‌های مشتریان، تجربه مشتری یا مدیریت بازخورد مشتری.

تجربه در تحلیل VOC

تجربه کار با برنامه‌های VOCو توانایی در تحلیل و به‌کارگیری داده‌های جمع‌آوری‌شده برای بهبود تجربه مشتریان.

سابقه کار در صنایع مرتبط

تجربه کار در صنایعی که به‌طور مستقیم با مشتریان در ارتباط هستند، مانند خدمات مشتریان، بازاریابی، فروش یا پشتیبانی فنی.

تهیه شده در ریرا



ممنون از توجه شما