

Bye Bye Bargeld: Hallo Karriere

Der Markt für bargeldloses Bezahlen wächst:
Entdecken Sie spannende Perspektiven bei
einem der führenden Payment-Anbieter.

 VR Payment

Für unsere Abteilung Qualitäts- & Prozessmanagement mit Sitz in Frankfurt am Main suchen wir



Customer Experience Manager (m/w/d)

in Vollzeit, unbefristet

Wir sind einer der führenden Payment Provider Deutschlands und einziger Full-Service-Anbieter in deutscher Bankenhand. Als Spezialist für bargeldloses Bezahlen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken entwickeln wir innovative Lösungen für den On- und Offline-Handel. Vom Netzbetrieb über Kartenakzeptanz bis hin zu innovativen In-App-Lösungen bieten wir das gesamte Spektrum moderner Zahlungslösungen. An den Standorten Frankfurt am Main und Ettlingen arbeiten mehr als 380 Mitarbeiter:innen für das E-Geldinstitut. VR Payment ist ein Unternehmen der DZ BANK Gruppe.

Als Customer Experience Manager (m/w/d) bei VR Payment stehen das Feedback und die Wünsche unserer Kunden für Sie im Mittelpunkt Ihrer Tätigkeiten. Die Bedürfnisse unserer Kunden tragen Sie mit Leidenschaft, und wo möglich messbar, ins Unternehmen. Gemeinsam mit den Fachbereichen konzipieren Sie Maßnahmen zur Optimierung der Kundenerlebnisse und begleiten deren Umsetzung nachhaltig.

Ihre Aufgaben

- Zentrale Erfassung und Steuerung von Customer Needs inkl. Identifikation von Pain und Pleasure Points
- Koordination des Customer Centricity Boards und Leitung von bzw. Mitarbeit in Customer Centric Work Streams zur Erfüllung der Customer Needs
- Gestaltung und Modellierung von Customer Journeys inklusive Touch Point Management zwecks Optimierung der Customer Experience im Sinne eines Qualitätsmanagements
- Zentrale Dokumentation des Geschäfts- und Betriebsmodells (z. B. Kunden-, Partner- und Produktstrukturen)
- Zentrale Steuerung des Mitarbeiter-Vorschlagswesens
- Sicherstellung regelmäßiger Management- oder Projektreportings sowie Erstellung von Erfolgsberichten für die Innen- und Außenkommunikation
- Permanente Weiterentwicklung der Methoden und Werkzeuge des Customer Experience Managements

Ihre Qualifikationen

Fachlich

- Ihr Studium im Bereich Wirtschaft, idealerweise Dienstleistungs- & Customer Experience Management oder einem verwandten Studiengang haben Sie erfolgreich abgeschlossen. Oder Sie qualifizieren sich durch eine vergleichbare Ausbildung.
- Mehrjährige Berufserfahrung in einer vergleichbaren Position haben Sie bereits gesammelt, idealerweise im bargeldlosen Zahlungsverkehr.
- Sie sind Experte in der Prozess- und Customer Journey-Modellierung inklusive KPI-basiertem Touch Point Management.
- Das Arbeiten in Projekten sowie die Nutzung agiler Methoden und Tools im digitalen Arbeitsumfeld sind für Sie selbstverständlich.

Persönlich

- Sie haben das Ohr am Kunden und tragen die Kundenbrille. Die Kunden zu begeistern ist Ihre Leidenschaft.
- Ihre besonderen Stärken sind das Arbeiten in Teams und Netzwerken sowie Präsentation und Moderation. Dabei treten Sie freundlich und überzeugend auf und können andere mühelos für Ihre Themen gewinnen.
- Sie haben eine hohe Auffassungsgabe, denken analytisch und handeln lösungs- und praxisorientiert.
- Sie bringen eine hohe Einsatzbereitschaft und Ausdauer mit. Eine selbstständige, eigenverantwortliche und strukturierte Arbeitsweise gehört ebenso zu Ihren Kompetenzen.
- Abgerundet wird Ihr Profil durch ein agiles Mindset im Sinne Neugier, Freude an Veränderung und aktive Unterstützung der digitalen Transformation.

Was Sie von uns erwarten dürfen

Wir geben Mitarbeitenden den Freiraum, die Mittel und den Teamzusammenhalt, Ideen umzusetzen. Gemeinsam mit Ihnen gestalten wir die Zukunft des Bezahlers. Dazu haben unsere Führungskräfte die Verantwortung, Ihnen den Gestaltungsspielraum entsprechend Ihrer Persönlichkeit und Ihnen die passenden Aus- und Weiterbildungen zu sichern. Wir glauben als Unternehmen in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe an eine ausgewogene Work-Life-Balance, um im Job richtig gut zu sein. Dazu kommt unsere Auswahl an sozialen Leistungen.

Bitte senden Sie Ihre aussagekräftige Bewerbung per Mail an bewerbung@vr-payment.de, Tanja Pausch

Lassen Sie uns Ihren Gehaltswunsch wissen und wann Sie frühestens bei uns anfangen können.

Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie uns gern an:
Tanja Pausch, Telefon: 0721 1209-6509