

**Einfach bessere  
Jobs finden.**

## **Customer Experience Spezialist für BMW AG** (m/w/d)

Verschiedene Auszeichnungen und Zertifikate von namhaften Institutionen, dazu gehören zum Beispiel Great Place to Work, Audit Beruf und Familie, sowie der Deutsche Qualitätspreis, belegen unsere Arbeitsplatz- und Dienstleistungsqualität.

Wir suchen Sie! - Ab sofort, in Vollzeit für die BMW AG in München.

**Ihre Aufgaben:**

- ✓ Konzeption und Definition des Zielbilds
- ✓ Aufbau des Anforderungsmanagement für die relevanten Kundenprozesse der Customer Journey im Aftersales und Service (digital und physisch)
- ✓ Erfassung, Analyse und Bewertung der Customer Journey Touchpoints
- ✓ Identifizierung von Verbesserungen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- ✓ Analyse von Ist-Prozess
- ✓ Entwicklung mit den Fachabteilungen der Zukunfts-Journeys
- ✓ Koordination und Implementieren von Maßnahmen
- ✓ Erstellung und Visualisierung von Customer Journeys für unterschiedliche Personal- und Kundengruppen
- ✓ Entwicklung von Maßnahmen zur Sicherstellung der Zielerreichung einer End2End Customer Journey der verschiedenen Personal- und Kundengruppen
- ✓ Unterstützung der Prozessimplementierung in den Märkten
- ✓ Konzeptunterstützung und -planung
- ✓ Umsetzung von Prozessanpassungen in entsprechenden Systemen
- ✓ Organisatorisch Steuerung des fachbereichsübergreifenden Entscheiderkreis
- ✓ Nachhalten der offenen Punkte
- ✓ Vorbereitung der KPIs im Bereich Kundenzufriedenheit für die Nutzung in Entscheiderkreisen
- ✓ Unterstützung der Fachbereiche zur Digitalisierung der KPIs
- ✓ Unterstützende sowie eigenverantwortliche Tätigkeiten in Bezug auf das KPI-Management
- ✓ Automatisierung von Kennzahlen
- ✓ Pflege, Validierung sowie Verifizierung und Nachhalten von Kennzahlen mit abteilungsübergreifenden Fachbereichen
- ✓ Abzug von Daten aus zentralen Quellen, Datenbanken und Reports zur weiten Analysevorbereitung und -verarbeitung
- ✓ Unterstützung bei der Interpretation der KPIs zur Kundenzufriedenheit
- ✓ Ableitung von Maßnahmen und Handlungsplänen
- ✓ Zusammenarbeit mit interdisziplinären Teams in einem internationalen Umfeld

**Ihre Qualifikation:**

- ✓ Abgeschlossenes Studium der Fachrichtungen Wirtschaftsinformatik, Betriebswirtschaftslehre oder Kommunikationswissenschaften
- ✓ Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung im Bereich Projektmanagement, Datenanalyse, Innovationsmanagement und/oder Customer Service Management
- ✓ Fundierte Fachkenntnisse im Automobilbereich oder einer vergleichbaren Branche
- ✓ Sehr hohes Maß an Kundenorientierung
- ✓ Erfahrungen im (Service) Design Thinking, Data Analytics, User Experience, Customer Experience Management, Customer Journey Mapping, Projektmanagement und/oder agilen Methoden
- ✓ Hohe Begeisterung für aktuelle und vor allem zukünftige digitale Trends
- ✓ Ergebnisorientierte und selbständige Arbeitsweise
- ✓ Kundenorientierung und Teamfähigkeit
- ✓ Sichere Englischkenntnisse in Wort und Schrift

**Ihr Vorteil:**

Wir sind eine internationale Unternehmensgruppe mit über 20.000 Mitarbeitern in Deutschland, Österreich, England, der Tschechischen Republik und den USA.

- ✓ Anstellung in einem unbefristeten Arbeitsverhältnis
- ✓ Schneller und unkomplizierter Einstieg
- ✓ Qualifikationsübergreifende Einstiegsmöglichkeiten
- ✓ Übertarifliche Bezahlung
- ✓ Lohnsteigerung durch tarifliche Branchenzuschläge
- ✓ Weitere Zusatzleistungen und optionale Zulagen
- ✓ Urlaubs- und Weihnachtsgeld
- ✓ Kostenlose, persönliche Schutzausrüstung
- ✓ Langfristige und wohnortnahe Arbeitsplätze
- ✓ Chance auf Übernahme durch unsere Kunden
- ✓ Arbeitsplatzbezogene Weiterbildungsmöglichkeiten
- ✓ Profitieren Sie von unserem überregionalen Hofmann-Netzwerk!
- ✓ Individuelle Begleitung und Beratung im Bewerbungsprozess und im Kundeneinsatz
- ✓ Arbeitsmedizinische und sicherheitstechnische Betreuung

Bei uns finden Sie persönliche Entwicklungsmöglichkeiten durch Weiterbildung und verschiedene Einsätze bei renommierten Unternehmen aus Industrie, Handel und Dienstleistung. Bauen Sie bei und mit uns Ihr Knowhow weiter aus - wir begleiten Sie mit einer individuellen Beratung!

**Ihr Kontakt zu Hofmann:**

Zögern Sie nicht und bewerben Sie sich noch heute. Gerne beantworten wir Ihre Fragen telefonisch unter der 089/13957890 bzw. per E-Mail unter folgender Adresse: [simone.pollner@lott.hofmann.info](mailto:simone.pollner@lott.hofmann.info)

Wir freuen uns, bald von Ihnen zu hören!

---