

Especialista Customer Focus Data

Fecha de publicación 05/17/2018 San Isidro, Perú

Gracias por tu interés en ser parte de Scotiabank Perú y apreciamos tu postulación. Estamos en la búsqueda de personas con talento que quieran crecer y lograr los objetivos de nuestra organización. ¡Te deseamos mucho éxito dentro de este proceso!

Las funciones que desempeñará en esta colocación son:

- Es el experto en análisis y conocimiento del cliente de la unidad de Customer Focus, y contribuye a que las transformaciones de procesos relevantes y estrategias de negocios, planes e iniciativas se lleven a cabo siendo customer centric.
- Diagnosticar los factores que muevan el Pulso a fin de que se puedan identificar iniciativas tácticas para cada canal.
- Identificar, entender y comunicar semanalmente los principales pain points de clientes así como sus causas raíz que necesiten ser escaladas a los comités correspondientes para su posterior solución. Idear y proponer diversos escenarios de solución. Recopila información de diversas fuentes (Red de Agencias, Medallia, Reclamos, Facebook, otras)
- Generar análisis a profundidad relevantes con data interna y externa, que cuestionen la manera de hacer negocio identificando claras oportunidades de transformación de los customer journeys, en coordinación con las áreas de soporte operativo y comercial.
- Preparar resultados de los análisis de problemáticas de clientes, buscar el mejor proceso de escalamiento, priorización y ejecución de los Pain Points del cliente para ser presentados en los Comités Retail y Wholesale a fin de tomar acción sobre los problemas priorizados. Innova y agiliza la manera de presentar la comunicación de los resultados.
- Proponer mejoras en los procesos relevantes para el cliente, a través de análisis creativos, que aseguren resolución a los problemas urgentes y puntuales identificados que se generan en el día a día, en coordinación con las diversas unidades de negocio, soporte y gobierno del Banco y Financiera. Genera las mesas de trabajo necesarias para implementar las mejoras y resolver los problemas urgentes.
- Brindar apoyo a los canales para el acceso y manejo de las herramientas de seguimiento de NPS. Capacitar en conceptos, metodología, Sistema El Pulso a todo nuevo ingreso y equipo que solicite.
- Optimizar los diversos reportes existentes de la Unidad de Customer Focus, incrementando la automatización y limitando la operativa, así como mejorar el uso de las bases de datos internas con información de clientes.
- Promover una cultura Customer Centric a fin de profundizar las relaciones con los clientes y aprovechar las amplias relaciones del Banco, así como sus sistemas y conocimientos.
- Comprende la cultura de riesgo del Banco y cómo debe considerarse el apetito de riesgo en las actividades y decisiones diarias.

El perfil para este puesto requiere:

- Bachiller universitario en Economía, Administración, Ingeniería Industrial, Ingeniería de sistemas, Estadística o afines.
- 2/3 años de experiencia liderando/implementando proyectos de experiencia cliente o Calidad en Banco o Similares - Deseable
- Experiencias como consultor financiero/estratégico será valorable.

- Experiencia en text analytics o voice analytics - Deseable
- Gestión de proyectos de impacto con foco en resultados
- Habilidades analíticas, cuantitativas y de consultoría
- Excelente relacional, pasión por los retos, jugador de equipo
- Conocimiento Idiomas: Inglés fluido tanto oral como escrito (Avanzado)
- Conocimientos Otros: Habilidades de influencia y relación a todo nivel
- Conocimiento del mercado local y el sistema financiero (Avanzado)
- Conocimientos Informáticos: Ms Office: Power Point y Excel principalmente (Avanzado) / Manejo de R o SQL (Deseable)
- Responsable, con manejo de presión, estrés y resiliente. Perfil ejecutor con espíritu emprendedor y ganas de generar cambios de gran impacto en la organización

Ofrecemos un buen ambiente laboral, prestaciones superiores a las de ley, la oportunidad para realizar voluntariado y/o actividades de Responsabilidad Social. Scotiabank está considerado como el mejor grupo financiero para trabajar en Perú y con presencia internacional.

Agradecemos tu interés, sin embargo, únicamente los candidatos/as seleccionados para entrevista serán contactados.

****Scotiabank es una empresa incluyente, que respeta la diversidad y no hace ningún tipo de discriminación****