



## Fachspezialist

### Customer Experience (w/m)

#### 80 – 100%, per sofort oder nach Vereinbarung

Sie stellen Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt und steuern gezielt die Interaktionen mit unseren Kundinnen und Kunden, damit sie ein positives Erlebnis erfahren.

#### Gestalten Sie aktiv mit

- Sie analysieren Kundeninteraktionen, identifizieren Kundenbedürfnisse, leiten Massnahmen daraus ab und testen diese.
- Sie stellen in Projekten mithilfe kundenzentrierter Arbeitsmethoden die Kundenorientierung sicher.
- Sie sind für die Verankerung und Weiterentwicklung von CX in der Bank verantwortlich und koordinieren die CX-Kerngruppe.
- Sie verantworten hinsichtlich CX die Strategie, die Prozesse, die Methoden/Hilfsmittel sowie die Schnittstellen zu Projekten.

#### Ihr Mehrwert für uns

- Sie verfügen über ein abgeschlossenes Studium (Uni/FH) in Betriebswirtschaft, Marketing, Psychologie oder gleichwertiger Ausbildung.
- Sie bringen fundierte Berufserfahrung im Bereich Customer Experience Management mit.
- Sie haben vertiefte Kenntnisse von qualitativer Marktforschung und von kundenzentrierten Arbeitsmethoden: u.a. Service Blueprint, Prototyping.
- Sie zeichnen sich durch ein agiles Mindset, hohe Kundenzentrierung und Kommunikationsfähigkeit aus.

#### Was unsere Mitarbeitenden an uns schätzen



Diversity/  
Gleichberechtigung



Faire Vergütung



Flexibles und mobiles  
Arbeiten



Gute Versicherungs-  
leistungen



Kontinuierliche  
Entwicklung



Interessante  
Fringe Benefits

Die Urner Kantonalbank ist Marktführerin im Kanton und offeriert umfassende Finanzdienstleistungen für Private, Klein- und Mittelbetriebe sowie die öffentliche Hand. Sie zählt zu den grössten Arbeitgebern im Kanton. Den gesetzlich verankerten Leistungsauftrag für eine starke Wirtschaft nimmt die Bank verantwortungsvoll wahr.

#### Neugierig und interessiert?

Ab Frühling 2022 befindet sich Ihr Arbeitsort im neuen Hauptsitz am Bahnhofplatz 1 in Altdorf – somit bestens erreichbar. Eine herausfordernde und abwechslungsreiche Aufgabe in einem modernen, dynamischen Arbeitsumfeld wartet auf Sie.

Wir freuen uns über Ihre Bewerbung per E-Mail an [bewerbung@ukb.ch](mailto:bewerbung@ukb.ch)

Urner Kantonalbank, Janine Isler, Facheinheit Personal, Telefon 041 875 63 51, [www.ukb.ch](http://www.ukb.ch)