

## Lead Customer Experience Consultant - Business Design

[Home](#) > [Careers at Merkle](#) > [All Openings](#)

**Location:** St. Gallen, SG.

### Unternehmensbeschreibung:

#### **We Dream. We Do. We Deliver.**

Wir sind dentsu. Und wir sind Merkle. Merkle ist Dentsu's data-driven Full-Service-Agentur mit Fokus auf Customer Experience Transformation und wir arbeiten wir mit den Top-500-Unternehmen aus der gesamten DACH-Region zusammen.

In DACH liegen unsere Wurzeln in der Schweiz: Merkle DACH ist aus einer Partnerschaft der zwei führenden Digital-Agenturen Namics und Isobar entstanden. International sind wir als Merkle aber die größte Agentur des dentsu-Netzwerks und vereinen als internationales Agenturnetzwerk mehr als 66.000 Digital-Fans in 146 Ländern unter einem Dach – und gemeinsam erwecken wir Marken digital zum Leben.

Gemeinsam mit unseren Kunden arbeiten wir kontinuierlich am langfristigen Erfolg und Wachstum ihrer Marken. Unternehmerisch und innovativ denkende Menschen bilden unsere Teams – rund um die Bedürfnisse unserer Kunden. Und wir kennen die Kunden unserer Kunden besser als alle anderen. Wir unterstützen Marken über alle Elemente des Marketing-Mix hinweg Kunden zu gewinnen, zu halten und auszubauen.

In Zukunft vielleicht auch gemeinsam mit dir?

Werde eine\*r von uns: Wir sind mehr als 1.200 Digital-Expert\*innen mit Know-how in Digital-Strategien, Kreation, MarTech-Plattformen, Werbemittel, CX und UX, CRM, Daten, Commerce, Mobile, Social Media, Intranet und CMS. Dabei arbeiten wir mit unseren Partnern Adobe, Microsoft, Oracle, Salesforce, Sitecore, SAP uvm.

### Stellenbeschreibung:

- Du definierst gemeinsam mit unseren Kunden die übergreifende Experience-Strategie: für dich zählt die gesamte Customer Experience über alle Touchpoints hinweg. Dabei kombinierst du Nutzerbedürfnisse, Kreativität und ausgeprägtes unternehmerisches Verständnis.
- Für die Verankerung der Strategie und deiner Ideen beim Kunden synchronisierst du Stakeholder im gesamten Unternehmen - von Brand und Marketing bis hin zu Management und der IT
- Du verantwortest in Projekten die Umsetzung der erarbeiteten Experience-Strategie. Dabei verantwortest du das Vorgehen und die Methodik. Du berätst unsere Kunden dabei, wann beispielsweise welche Research- oder Co-Creation Methoden eingesetzt werden um den Kunden messbar erfolgreicher zu machen.
- Du führst Merkle Projekt-Teams, gehst mit guten Beispiel voran und schaffst den Raum um einzigartige und gewinnbringende Lösungen zu entwickeln. Dabei arbeitest du aktiv mit, sei dies bei der Konzeption mittels Wireframes, im User Research etc.
- Du teilst dein Know-how mit weniger erfahrenen Kollegen und trägst so zur Weiterentwicklung der Fach- und Methodenkompetenz bei deinen Kollegen bei
- Du trägst zu New Business Aktivitäten bei indem du dich als Pitch-Lead in die Neukundengewinnung einbringst. Ebenfalls unterstützt du das Account Management dabei das Merkle Service Portfolio bei bestehenden Kunden auszubauen.

## Qualifikationen:

- Abgeschlossenes Studium in Human Computer Interaction, Psychologie, Marketing, BWL oder eine vergleichbare Qualifikation
- Mindestens 6 Jahre Berufserfahrung im konzeptionellen Umfeld, idealerweise bei einer Agentur
- Du übernimmst gerne Verantwortung, bist entscheidungsstark und grosse, komplexe Aufgaben siehst du als spannende Herausforderung
- Die Vernetzung mit Techies und Designern ist für dich Projektalltag. Du findest dich schnell in verschiedene Kontexte und Aufgabenstellungen ein - vom globalen Auftritt für den Rückversicherer bis zur Mobile App für den Einzelhandel
- Ideation und Innovation sind für dich nicht nur Buzzwords, sondern liegen in deiner DNA. Du gibst Impulse für Projekt-Teams und Kunden
- Du bist in User-Centered Design Vorgehensmodellen methodisch sattelfest und kannst Projekte entsprechend aufsetzen und führen
- Du bringst Erfahrung in User Research mit, kannst solche Aktivitäten durchführen und aus den Ergebnissen die nötigen Schlüsse für CX-Strategie und UX-Konzepte ziehen
- Ausgeprägtes Know-How digitaler Trends sowie neuer Technologien
- Sehr gute Deutsch und Englisch Kenntnisse in Wort und Schrift

## Zusätzliche Informationen:

Bei uns arbeiten hochmotivierte Menschen, die sich gegenseitig unterstützen und bereichern. Wir leben die Möglichkeiten der digitalen Welt: Home Office, Work Anywhere und flexible (Jahres-) Arbeitszeiten mit Überstundenkompensation. Gleichzeitig schätzen wir unseren Face to Face Austausch. Kaffee oder Tee, Süßigkeiten oder Obst - fast selbstverständlich und gleichzeitig sehr geschätzt.

Stifte, Papier oder beschreibbare Glaswände gibt's natürlich auch, falls du Abstand vom Digitalen brauchst. Möchtest du dein Hirn lüften? Stürz dich auf Kickerkasten, Playstation, Massagebank oder Yogamatte. Für Networking und (Brain) Food gibt's regelmäßige Austausch-Formate Meetings u.v.m. Noch nicht genug? Dann fördern wir dich bei deiner Weiterbildung: Ob intern oder extern: Wir unterstützen dich dabei.

Klingt gut? Dann werde auch du ein Teil von uns und bewirb dich gleich hier, digital natürlich – ganz egal welchem Geschlecht du dich zugehörig fühlst oder welchen Hintergrund du mitbringst. Vielfalt ist uns wichtig und wir haben den Anspruch, ein integratives Umfeld zu schaffen. Bitte gib deine Gehaltsvorstellungen und ein mögliches Eintrittsdatum mit an. Wir freuen uns auf dich!

Personalberatungen sind nur als ausgewählte Partner erwünscht.

### **Dein Kontakt**

Dominika Ciarczynska  
Talent Acquisition Business Partner  
Telefon: +41 44 365 25 87

\*Wichtig ist, dass du zu uns und wir zu dir passen! Unabhängig von deinem Gender (m/w/d) und ob du Kuchen magst oder nicht :-)