

# INTERNATIONAL SR. EXPERIENCE DESIGNER

## COMO INTERNATIONAL SR. EXPERIENCE DESIGNER EN IZO TE ESPERARÁN LOS SIGUIENTES RETOS

- Ser un experto en su materia y es capaz de ejecutar y resolver cualquier reto en el marco de su práctica.
- Ser referencia para el cliente y para el equipo en la materia que domina. De hecho, es la persona que te viene a la mente cuando tienes un problema relacionado.
- Remangarse en los problemas para resolverlos, encontrando la solución adecuada en tiempo y forma.
- Como cualquier izonauta ser apasionado por los clientes, aventurero y razonable... pero, sobre todo, es inconformista, generoso y global

## RESPONSABILIDADES

- Asumir el liderazgo del proyecto desde el punto de vista metodológico, realizando aportaciones de valor y sirviendo de referencia para los Experience Designers con menos experiencia
- Establecer un nivel de interlocución a más alto nivel dentro del cliente
- Garantizar la consecución de los objetivos estratégicos del proyecto
- Aportar conclusiones de valor sobre la información obtenida en el trabajo de investigación
- Entrevistar y profundizar en las necesidades de los diferentes interlocutores de nivel gerencial en la organización
- Aplicar el conocimiento sectorial, de tendencias y mejores prácticas al diagnóstico y propuesta de soluciones dentro del proyecto
- Revisar y validar los entregables finales realizando las aportaciones con enfoque más estratégico y de valor agregado
- Liderar la presentación de entregables y resultados
- Realización de las dinámicas de trabajo (workshops o seminarios)
- Participación en las tareas de implementación y ejecución de las propuestas realizadas
- Contribuir a la realización de propuestas comerciales o al desarrollo de oportunidades detectadas y generadas en el transcurso de proyectos.

# INTERNATIONAL SR. EXPERIENCE DESIGNER

## FORMACIÓN BÁSICA Y REQUISITOS GENERALES

Diplomado o Licenciado

### Se valora MBA en:

- Business & Service Innovation
- Product service system Design
- Design Management
- Customer Experience Management

### Operaciones internacionales:

- Disponibilidad para viajar
- Inglés (nivel avanzado)
- Manejo avanzado de paquete MS Office
- Herramientas de tratamiento de datos (SPSS, Excel, Access)

### Experiencia previa:

- Experiencia mínima de 4 años en participación en proyectos de Customer Experience/Service Design/Estrategia o de proyectos transversales a la organización

**Lugar del puesto: Madrid, España**

## CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DESEABLES

**Nuestros Senior Experience Designer son expertos en una o varias disciplinas que aportan a las organizaciones el conocimiento global, las mejores prácticas y la experiencia previa a la hora de desarrollar estrategias y acciones en torno a un objetivo de negocio. Los skills y áreas de conocimiento deseables son:**

- Customer Experience Management y dominio de sus principales herramientas: Customer journey mapping, desarrollo de arquetipos, blueprinting, diseño de estrategias CX
- Diseño e innovación: Design Thinking, Service Design, Innovación, Human Centered Design
- Experiencia Digital: User Experience, diseño e implantación de estrategias digitales
- Transformación cultural: Employee Experience, gestión de RR.HH.
- Gestión del feedback del cliente: Voz del Cliente, técnicas cualitativas y cuantitativas de investigación
- Gestión de canales: Evaluación y diseño de canales de relación con cliente,
- Tecnología aplicada a la gestión de la Experiencia de Cliente: Soluciones VoC, CIM, CRM, IA
- Neurociencia: Neuromarketing, economía conductual
- Desarrollo de equipos
- Inglés avanzado