

Let's power your future together.

In the role of:

(Associate) Consultant Customer Experience Strategy (all genders)



Vom Business Case zur Verwirklichung Deiner Ideen: Als führendes Beratungsunternehmen für strategische Transformationen sind wir vertrauenswürdiger Partner für unsere Kunden - und für unsere Mitarbeitenden. Verantwortungsvoll, leistungsstark und immer mit dem Menschen im Fokus. #WeAreWavestone

Wir unterstützen Dich bei der Realisierung Deiner persönlichen Vision. Denn wir glauben an Mitarbeiter:innen, die etwas erreichen wollen und mit Leidenschaft an ihrem fachlichen Schwerpunkt und ihrer persönlichen Weiterentwicklung arbeiten. Als globales Unternehmen bieten wir Dir ein dynamisches, diverses Umfeld mit echtem Interesse an Deinen Zielen und einer Vielzahl an Möglichkeiten, um Deine Herzenthemen voranzutreiben. Willst auch Du gemeinsam mit uns wachsen? Dann werde Teil von Wavestone als (Associate) Consultant Customer Experience Strategy (all genders).

Deine Aufgaben

- Du berätst unsere Kunden bei der Gestaltung und Optimierung von Vertriebs-, Kunden- und Servicelösungen inkl. Anforderungsaufnahme, Anbieterauswahl und agile Umsetzung.
- Digital Sales: Du definierst und implementierst zukunftsfähige Omnichannel-Strategien, optimierst Vertriebsprozesse und gestaltest die Einführung digitaler Vertriebs-Tools.
- Digital Customer Experience: Dein Fokus liegt auf der Schaffung eines nahtlosen Customer Engagements und der strategischen Gestaltung der Kundenprozesse und der Customer Journey. Ebenso unterstützt Du bei analytischen Themen wie der Kundensegmentierung sowie bei Customer Value Analysen.
- Digital Service: Du konzipierst strategische Zielbilder für Kundenservice-Organisationen und analysierst Customer Service Journeys sowie Contact Center Performance-KPIs.
- Du gestaltest innovative Use Cases für den Einsatz von Gen AI, Automation in Sales und Service.

Dein Profil

- Du hast ein (in Kürze) erfolgreich abgeschlossenes Studium der Wirtschaftswissenschaften, Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftsmathematik oder eines vergleichbaren Studiengangs.
- Idealerweise verfügst Du über (erste) praktische Projekterfahrung in den Bereichen Vertrieb, Omnichannel Management und Kundenservice, entweder bei einer Unternehmensberatung oder In-house.
- Erste Kenntnisse in kundenzentrierten Vertriebs-, Marketing- und CRM-Prozessen zeichnen Dich aus.
- Du hast Interesse an der Funktionsweise relevanter Vertriebs-, CRM-, Loyalty-Plattformen (z. B. Salesforce, Microsoft Dynamics, ServiceNow, Genesys, Sprinklr, Qualtrics etc.).
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse runden Dein Profil ab.
- Du bringst ausgeprägte analytische und konzeptionelle Fähigkeiten mit, bist ein:e Teamplayer:in und überzeugst durch Deine Kommunikationsstärke.
- **Meet the Team**



#WeAreWavestone Wir sind ein führendes Beratungsunternehmen für strategische Transformationen und vertrauenswürdiger Partner für unsere Kunden – und für unsere Mitarbeitenden. Wir denken in Chancen und manchmal auch um die Ecke. Wir lieben neue Technologien. Und wir sind ständig auf der Suche nach neuen Mitgestalter:innen für die Welt von morgen.

Klingt nach einem Perfect Match? Wir freuen uns auf Deine Bewerbung und sind gespannt auf Deine Motivation, warum Du zu uns passt und wir zu Dir.

Neugierig geworden? Besuche unsere [Karriereseite](#) für mehr Informationen oder kontaktiere uns bei Fragen unter recruiting@wavestone.eu.

