

UX designer (H/F)

Autres appellations

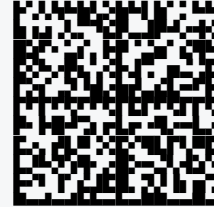
Responsable de l'expérience client (H/F),

Famille de métiers

Marketing omnicanal et Communication

Code ROME : E1104

Pour consulter la fiche métier en ligne, scannez le code ou suivez le lien ci-dessous :



<https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/96>

Description

Le UX designer (H/F) a pour mission de rendre le parcours client sur le web le plus agréable possible.

Il prend en compte les attentes et les besoins de l'utilisateur. Il doit rendre le site facile à trouver, accessible, crédible et productif.

Missions principales

- ✓ Définir sa stratégie en termes d'expérience client.
- ✓ Faire des études, créer des sondages et aller à la rencontre des utilisateurs.
- ✓ Mettre en place les éléments graphiques et textuels pour rendre le site agréable, la navigation facile, et susciter de l'émotion chez l'utilisateur.

Activités et compétences

▼ Analyser qualitativement les besoins clients pour enrichir la fonctionnalité des applications et supports de communication

Analyser les données collectées sous l'angle des attendus clients, des retours clients liées à des expériences vécues ou testées

Analyser les remontées faites sur Internet, notamment par les clients et les assurés sur les services rendus, leur efficacité, leur qualité

Animer les terrains d'enquête ou les contrôler lorsqu'ils sont sous-traités

Assurer une veille concurrentielle et des benchmarks sur les pratiques et les processus développés par les concurrents

Constituer, si besoin, des cahiers des charges à destination de prestataires chargés d'étudier les comportements et les perceptions des clients

Définir des axes d'amélioration et prototyper des solutions fonctionnelles qui puissent répondre aux attentes des clients

Piloter des études qualitatives réalisées en interne ou auprès de prestataires afin de recueillir les besoins des clients

▼ Définir et suivre les indicateurs de performance

Assurer l'amélioration continue des offres et produits développés, ainsi que des parcours clients
Communiquer auprès des différentes instances de l'entreprise sur l'intérêt de développer de nouveaux produits
Définir des indicateurs de performance qualité et de performance commerciale
S'assurer de la rentabilité des solutions développées ou en développement

▼ **Manager et rechercher l'amélioration continue**

Définir, en lien avec les équipes de création, des maquettes de l'interface virtuelle (wireframe) pour structurer l'information des sites internet
Être à l'interface des activités de l'informatique, du développement marketing et informer les équipes et directions associées
Organiser, piloter et optimiser l'activité du service
Rédiger des notes à l'intention des opérationnels pour inculquer de nouveaux processus et/ou des procédures révisées en matière de relation clients
Sensibiliser les collaborateurs de l'entreprise (à tous les niveaux depuis la direction) à l'émergence d'une culture de service



Vous souhaitez en savoir plus sur ce métier ?

Statistiques, offres d'emploi, témoignage... Rendez-vous sur [perspectivescommerce](https://www.perspectivescommerce.com) !

Données emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/96/donnees>

Formations et débouchés : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/96/formations>

Offres d'emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/96/offres>