



## Votre Futur Métier : Customer Journey Expert

### Quel est votre profil académique ?

Faculté Warocqué – Ingénieur de gestion – Spécialité : Finance – Promotion 2010-2015

### Où travaillez-vous actuellement ?

ING Belgique

### Quel y est votre métier actuel ?

Customer Journey Expert – Value proposition. Mon scope : Crédit hypothécaire et crédits à la consommation

### Quelles en sont les missions principales ?

Ma mission principale est de toujours offrir à nos clients la meilleure expérience possible en ce qui concerne les produits, les processus pour obtenir des informations à leur sujet, y souscrire ainsi que les processus pour obtenir des conseils. Voici un lien vous permettant d'obtenir davantage d'informations quant au poste de customer journey expert (sans scope spécifique) :

<https://www.ing.jobs/belgique/professionnels/digital-tech/customer-journey-expert.htm>

### Décrivez votre journée professionnelle « type » ?

- Planifier et suivre des réunions avec les différentes parties prenantes concernant les projets en cours dans le but de s'aligner, confirmer ou corriger une trajectoire
- Produire et présenter les résultats d'analyses
- S'informer continuellement
- Proposer des améliorations en termes de produits et processus.

### Quelles sont les compétences nécessaires à ce métier ?

- Pouvoir travailler en équipe mais aussi de façon individuelle
- Accepter le feedback et pouvoir en fournir
- Compétences analytiques
- Travailler sur base de données aussi bien abstraites que concrètes
- Comprendre rapidement les interactions entre projets
- Pouvoir définir les priorités
- Se tenir à un planning
- Gestion des parties prenantes
- Être bilingue en FR/EN et maîtriser le NL

### Quels sont vos conseils de type « Insertion professionnelle » pour les

### (futurs) jeunes diplômés de l'UMONS ?

Je souhaiterais expliquer, de façon aussi concrète que possible, ce qui attend les étudiants une fois diplômés. Pour beaucoup de mes amis et moi-même, le monde du travail nous paraissait encore très flou au moment de recevoir notre diplôme : quel secteur me plaît, quel plan de carrière dois-je adopter pour les 5, 10 années à venir si je veux devenir X, quelle rémunération puis-je espérer, quelles sont les attentes que tout employeur a (hors fiche technique du poste vacant),...

Je connais beaucoup de personnes qui ont changé au moins une fois de métier dans les 5 ans. Soit le métier ne leur plaisait pas, soit elles ont pu obtenir un poste dans un autre secteur/entreprise soit elles ont pu évoluer.

En résumé, je souhaite leur donner le conseil de définir une vision de plan de carrière avant la fin des études, de la conserver et de l'adapter au début de leur carrière mais de ne pas l'abandonner. Également de rester employable et de toujours se donner les moyens pour atteindre ses ambitions.

A découvrir aussi en live sur **UMONS TV** (youtube) dans la **playlist « Votre Futur Métier »**

[2020 Votre Futur Métier Customer Journey Expert Benjamin Urbain FWEG](#)