



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](#)