

ALEX KRÁL

MANAŽER ZÁKAZNICKÉ ZKUŠENOSTI

alex.kral@example.com • +420 702 456 789 • Praha, Česká republika

Manažer zákaznické zkušenosti s více než 7 lety praxe ve zlepšování zákaznické cesty, zavádění změn založených na datech a koordinaci projektů napříč odděleními. Zaměřuje se na zvyšování spokojenosti zákazníků, jejich udržení a dlouhodobou hodnotu pro firmu.

PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI

Manažer zákaznické zkušenosti

04.2021 – dosud

DigitalNet a.s. - Praha

- Řízení strategie zákaznické zkušenosti pro online platformu s více než 300 000 uživateli.
- Zvýšení NPS z 41 na 63 během 18 měsíců díky přepracování klíčových kontaktních míst.
- Zavedení programu práce se zpětnou vazbou zákazníků a pravidelného reportování pro vedení společnosti.
- Koordinace spolupráce mezi produktovým, marketingovým a zákaznickým oddělením.

Specialista zákaznické zkušenosti

01.2018 – 03.2021

E-Shop Group s.r.o. - Praha

- Analýza zákaznické cesty a identifikace kritických bodů vedoucích k odchodu zákazníků.
- Snížení počtu reklamací o 27 % díky optimalizaci procesů podpory.
- Zavedení zákaznických průzkumů a pravidelného vyhodnocování zpětné vazby.

VZDĚLÁNÍ

Ing. – Podniková ekonomika a management

09.2014 – 06.2016

Vysoká škola ekonomická v Praze - Praha

- Specializace na marketing a řízení služeb.
- Diplomová práce na téma řízení zákaznické zkušenosti v elektronickém obchodě.

Bc. – Ekonomika a management

09.2011 – 06.2014

Masarykova univerzita - Brno

- Zaměření na management a podnikové procesy.

DOVEDNOSTI

ZÁKAZNÍK

Zákaznická cesta · Pokročilá úroveň | **Analýza dat** · Pokročilá úroveň | **Hlas zákazníka** · Pokročilá úroveň

NÁSTROJE

Projektové řízení · Středně pokročilá | **Uživatelský výzkum** · Středně pokročilá | **Reportování** · Pokročilá úroveň

JAZYKY

Angličtina (C1) · **Čeština** (Rodilý mluvčí) · **Němčina** (B2)