



Senior Research Consultant - Mystery Shopping

#ProudToBelpsos

IPSOS MYSTERY SHOPPING helpt bedrijven bij het beoordelen en optimaliseren van hun dienstverlening. Dit aan de hand van 'objectieve en onbevooroordeelde' feedback van getrainde 'klanten/mystery shoppers'. We doen niet alleen mystery bezoeken, maar ook, calls en verificatie van digitale processen. We meten 'hoe' en 'of' merken en bedrijven hun beloften waarmaken aan hun klanten en dit over alle touchpoints en kanalen - fysieke locaties. Wij hebben een stevige ervaring in verschillende sectoren zoals auto, financiële dienstverlening, DIY, retail, ...

TAKENPAKKET

- Je bent eindverantwoordelijk voor diverse mystery shoppingprojecten van begin tot einde:
 - Je maakt het voorstel op basis van de vraag en noden van de klant.
 - Je maakt samen met het team de scenario's voor de mystery shoppers, je bepaalt mee het nodige profiel, je helpt bij het opstellen van de vragenlijsten, je maakt de richtlijnen voor de mystery shopper.
 - Je volgt de vorderingen van het project op, en informeert de klant over de vooruitgang.
 - Je analyseert de data en rapporteert aan de klant met richtlijnen ter verbetering van de dienstverlening.
- Je bent eindverantwoordelijk voor de tevredenheid van een aantal bestaande klanten over de projecten die je voor hen doet.
- Je biedt mee ondersteuning bij het oplossen van problemen bij de uitvoering van veldwerk, rekrutering van shoppers, ...
- Je helpt bij het opbouwen van kennis en ervaring binnen het team.
- Je maakt deel uit van het bredere Channel Performance netwerk binnen onze Ipsos Community.

PROFIEL

- Je hebt een commerciële mindset en je houdt ervan om klantenrelaties uit te bouwen en nieuwe of repeat business te genereren.
- Je hebt minstens vier jaar ervaring in Project Management/Consultancy: Mystery Shopping, Customer Experience, Retail Audit, ... Ervaring met Mystery Shopping is een pluspunt.
- Je bent proactief en enthousiast om jouw eigen kennis en carrière bij Ipsos te laten groeien.
- Je voelt je op je best in een dienstverlenende omgeving en je hebt ervaring in een klantgerichte projectmanagementrol.
- Je hebt uitstekende communicatieve vaardigheden – zowel schriftelijk als mondeling – waardoor je klanten, shoppers en teamleden gemakkelijk te woord staat.
- Je bent vooral erg positief en nieuwsgierig met een *can do* oplossingsgerichte mentaliteit.

AANBOD

- Een salarispakket afgestemd op jouw competenties en ervaring.
- De mogelijkheid een fiets te leasen aan een voordelig tarief.
- Een hybride werkomgeving waar je flexibel kan téléwerken.
- 28 dagen vakantie.
- Een omgeving waar jouw inspanningen en prestaties worden erkend en beloond.

OVER IPSOS

Ipsos heeft kantoren in Gent, Antwerpen en Leuven.

Wij zijn gepassioneerd door ons werk en vinden een goede balans tussen werk en privé net zo belangrijk. Je komt terecht in een gedreven groep collega's die bekend staan om hun expertise, teamspirit, nieuwsgierigheid en hun passie voor het vak.

Daarbovenop krijg je de ruimte om te groeien en leren. Wij voorzien een volledige introductieweek aangevuld met 5,5 dagen interne/externe trainingen, zoals via ons online trainingsplatform.

Daarnaast mogen we onszelf ook 'Sportbedrijf Vlaanderen 2022 – 2023' noemen. Wij zetten in op tal van sportieve activiteiten zoals cycling weekends, ski- en snowboardinitiaties, marathons, muurklimmen, padel, surfen, powerdance, ... Leer collega's over heel het bedrijf kennen dankzij onze afterworks, zomerfeest en nieuwjaarsdrink.

Tot slot zorgen wij voor een positieve bijdrage aan onze maatschappij en zetten wij in op maatschappelijk verantwoord ondernemen zoals onze river clean-up, zero waste acties, bomen planten, ...

Wil jij deel uitmaken van een inclusief bedrijf dat inzet op training, doorgroeimogelijkheden en tal van leuke activiteiten? Wij verwelkomen graag iedereen, ongeacht religie, genderidentiteit- en expressie. Diversiteit binnen onze teams wordt gezien als een echte meerwaarde.

JOIN US!

Stuur je cv en motivatiebrief met referentie '**SRC - Mystery Shopping**' naar: Mailbox.HR@ipsos.com. Voor meer informatie over ons bedrijf kan je een kijkje nemen op www.ipsos.com/en-be.