

Βρες τη θέση σου
στον κόσμο
της ενέργειας

Apply now!



CRM Strategy Specialist (Αττική)

Ο κόσμος της ενέργειας μεγαλώνει και εξελίσσεται συνεχώς! Στη ΔΕΗ, αναζητάμε ανθρώπους με όρεξη, γνώσεις και θετική ενέργεια, που επιθυμούν να οδηγήσουν την καριέρα τους ένα βήμα παραπέρα. Με ομαδικό πνεύμα, εμπιστοσύνη και ενσυναίσθηση, φροντίζουμε για τη διαμόρφωση ενός εργασιακού χώρου με ίσες ευκαιρίες και σεβασμό προς όλους, χωρίς διακρίσεις.

Αν και εσένα σε ενδιαφέρει η προσωπική και επαγγελματική σου εξέλιξη σε ένα περιβάλλον με ευχάριστο κλίμα και ευνοϊκές παροχές, σε καλούμε να πραγματοποιήσεις την αίτησή σου σήμερα κιόλας. **Το μέλλον σου είναι εδώ!**

Βρες τη θέση σου στον κόσμο της ενέργειας. [Apply now!](#)

Αρμοδιότητες:

- ✓ Καθορίζει τη στρατηγική CRM και το πλάνο καμπανιών για κάθε στάδιο του customer journey, με στόχο την ενίσχυση της εμπειρίας, την μείωση του churn, της διακράτησης και της αξίας των πελατών
- ✓ Συμμετέχει στον σχεδιασμό, την υλοποίηση και τη συνεχή βελτιστοποίηση εμπορικών διαδικασιών και καμπανιών, με στόχο τη δημιουργία προσωποποιημένων προτάσεων και προσφορών που υποστηρίζουν την απόκτηση, τη διατήρηση, την ανάπτυξη και την επανενεργοποίηση πελατών
- ✓ Αξιοποιεί τις πρακτικές segmentation, cross-selling και up-selling για την υποστήριξη της διαμόρφωσης της εμπορικής πολιτικής και τις CRM στρατηγικές για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών
- ✓ Παρακολουθεί και αναλύει βασικούς δείκτες απόδοσης (KPIs), όπως η απόκτηση, η ενεργοποίηση, η διακράτηση, το churn και η ανάπτυξη της πελατειακής βάσης, προτείνοντας ενέργειες για τη βελτιστοποίηση της εμπορικής απόδοσης και της εμπειρίας πελάτη
- ✓ Συνεργάζεται με τις Διευθύνσεις Πληροφορικής, Μάρκετινγκ, Στατιστικής Ανάλυσης και τις λοιπές επιχειρησιακές μονάδες για τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη συνεχή βελτίωση των CRM συστημάτων και των αυτοματοποιημένων customer journeys καθώς και την κατάρτιση νέων αναφορών
- ✓ Καταγράφει τις επιχειρησιακές απαιτήσεις, συντονίζει την επίλυση τεχνικών ζητημάτων και παρακολουθεί την υλοποίηση αλλαγών στα CRM συστήματα, διασφαλίζοντας την εύρυθμη λειτουργία τους
- ✓ Αξιοποιεί την ανάλυση δεδομένων πελατών για την εξαγωγή εμπορικών συμπερασμάτων και τη διαμόρφωση στοχευμένων στρατηγικών CRM, συμβάλλοντας στη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη και στη λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων (data-driven decision making)
- ✓ Σχεδιάζει και αναπτύσσει αναφορές, dashboards και παρουσιάσεις σχετικά με την απόδοση των CRM πρωτοβουλιών, την αποτελεσματικότητα των customer journeys και

την παρακολούθηση βασικών δεικτών απόδοσης, υποστηρίζοντας τη λήψη στρατηγικών και επιχειρηματικών αποφάσεων

Προϋποθέσεις:

- ✓ Πτυχίο ΑΕΙ ή Κολλεγίου ή ΤΕΙ Θετικών Επιστημών, Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Μάρκετινγκ
- ✓ Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών Διοίκησης Επιχειρήσεων (MBA), Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας, Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, Στατιστικής ή Μαθηματικών θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Τουλάχιστον πέντε (5) έτη συναφούς εμπειρίας στον σχεδιασμό διαδικασιών διακράτησης πελατών και CRM Καμπανιών (business και digital)
- ✓ Τουλάχιστον πέντε (5) έτη εμπειρίας στον κλάδο της Ενέργειας ή των Τηλεπικοινωνιών
- ✓ Γνώση Salesforce ή/και CRM Systems ή/και Power BI θα εκτιμηθεί ως επιπλέον προσόν
- ✓ Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας
- ✓ Γνώση χειρισμού προγραμμάτων Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint) και Internet

Δεξιότητες:

- ✓ Υπευθυνότητα και προσανατολισμός στο αποτέλεσμα
- ✓ Ομαδικότητα και συνεργασία
- ✓ Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων
- ✓ Προσανατολισμός στον πελάτη
- ✓ Προσωπική ανάπτυξη
- ✓ Επιχειρηματική αντίληψη

Οφέλη:

- ✓ Συμπεριληπτικό περιβάλλον εργασίας
- ✓ Συνεχής εκπαίδευση και συμμετοχή σε αναπτυξιακές δράσεις
- ✓ Πρόγραμμα ομαδικής ασφάλισης υγείας και ζωής
- ✓ Μειωμένο τιμολόγιο κατανάλωσης ρεύματος