



Die Region Flims, Laax und Falera ist eine touristische Destination, in welcher ein wertvolles Freizeitumfeld mit zeitgemässen Infrastrukturen, Dienstleistungen und Angeboten besteht. Aktive Erholung und Inspiration: die Basis der Destination ist die einzigartige Natur und Landschaft mit seiner Vielfalt und landschaftlichen Phänomenen. Die Flims Laax Falera Management AG (FLFM AG) als agile und zukunftsorientierte Organisation verfolgt im Auftrag der drei Standortgemeinden Flims, Laax und Falera das übergeordnete Ziel einen Beitrag zur Steigerung der Gesamtwertschöpfung im touristischen Ökosystem der Destination Flims Laax Falera zu leisten. Im Zuge eines Insourcings benötigen wir zusätzliche personelle Ressourcen und erweitern unser Team:

MANAGER:IN CUSTOMER JOURNEY (M/W/D), 80 – 100%

Ihre Aufgaben

Als Manager Customer Journey sind Sie dafür verantwortlich, die gesamte Reise unserer Gäste von dem ersten Kontakt mit unserer Destination bis zur Rückkehr zu gestalten und zu optimieren. Ihre Aufgaben umfassen:

- Analyse der einzelnen Kontaktpunkte, um ein tiefes Verständnis für die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Gäste zu entwickeln.
- Entwicklung einer ganzheitlichen Strategie zur Optimierung der Gästeerfahrung entlang der Customer Journey.
- Enge Zusammenarbeit Partnern und Dienstleistern, um konsistente und aussergewöhnliche Erlebnisse zu schaffen.
- Enge Abstimmung, Zusammenarbeit und Kommunikation mit internen Projektteams, um die Umsetzung von positiven Gästeerlebnissen sicherzustellen.
- Bereitstellung von personalisierten Informationen, Angeboten und Empfehlungen für Gäste in jeder Phase der Customer Journey.
- Identifikation von Möglichkeiten zur Integration neuer Technologien und Konzepte, um die Gästeerfahrung kontinuierlich zu verbessern.
- Kontinuierliche Überwachung und Analyse der Gästezufriedenheit und Ableitung von Massnahmen zur stetigen Verbesserung der Customer Journey.
- Schulung und Sensibilisierung von Mitarbeitenden und Partnern, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten die Bedeutung der Gästeerfahrung und Relevanz positiver Gästeerlebnisse verstehen und dazu beitragen.
- Verantwortung für das Budget im Zusammenhang mit der Gestaltung der Gästeerfahrung und Sicherstellung eines effizienten Ressourceneinsatzes.

Ihr Profil

- Abschluss in Marketing, Tourismusmanagement oder einer verwandten Disziplin.
- Mehrjährige Berufserfahrung in der Gestaltung von Kundenerlebnissen, vorzugsweise im Tourismussektor.
- Tiefes Verständnis für die Phasen der Customer Journey und die Bedürfnisse unterschiedlicher Gästegruppen.
- Fähigkeit zur datengestützten Analyse von Gästeerfahrungen und zur Ableitung strategischer Massnahmen.
- Exzellente Kommunikations- und Teamfähigkeiten, um mit internen Abteilungen und externen Partnern zusammenzuarbeiten.
- Kreativität und Innovationsbereitschaft, um einzigartige Erlebnisse zu gestalten.
- Selbstständige Arbeitsweise, Eigeninitiative und eine klare Kundenorientierung.
- Leidenschaft für die Destination Flims Laax Falera als Reiseziel und umfassende touristische Kenntnisse.

Wenn Sie die Leidenschaft für die Gestaltung aussergewöhnlicher Gästeerlebnisse teilen und bereit sind, unsere Destination auf eine spannende Reise zu führen, freuen uns auf Ihr Bewerbungsdossier an contact@quant.swiss, Stichwort: FLFM Customer Journey