

ServiceBarometer AG erforscht für Unternehmen Ansätze zum Ausbau ihrer Effizienz- und Wettbewerbsvorteile. Unser Analyseteam stellt verlässliche Insights zum nachhaltigen Ausbau zentraler Erfolgskennzahlen wie Zukunftsorientierung, Markenpositionierung, Kundenzufriedenheit und -loyalität bereit. Auf Basis unserer Trendanalysen beraten wir Unternehmen in Service- und Dienstleistungsinnovationen.

Bekannte Referenzprojekte sind die Studien Kundenmonitor Deutschland, Österreich und Schweiz mit der umfassenden branchenübergreifenden Benchmarking-Datenbank zur Kundenorientierung im B-to-C-Markt, sowie individuelle Instrumente für einzelne Auftraggeber, z. B. aus den Bereichen Banken, Krankenkassen, Einzelhandel und Logistik. Über systematische Innovationsprozesse entwickeln wir unsere Forschungsthemen und Methoden laufend weiter.

Wir suchen: (Junior) Customer Insights Manager (m/w/d)

Du unterstützt die Konzeption, das Projektmanagement und die Kundenbetreuung für nationale und internationale Marktforschungsprojekte.

Dein Aufgabengebiet:

- Analyse der Erfolgsfaktoren des Dienstleistungs- und Handelsmanagements
- Beobachtung von Trends in der Kundenfokussierung
- Erschließung von Besonderheiten der untersuchten Branchen und Unternehmen
- Weiterentwicklung des Analyse- und Fragebogendesigns
- Durchführung von qualitativen und quantitativen Studien
- Ergebnisanalyse und -aufbereitung mit SPSS, Powerpoint und unseren Reportingtools
- Benchmarking und Interpretation der Ergebnisse
- Betreuung der ergebnisbezogenen Dashboards
- Vorbereitung von maßnahmenorientierten Ergebnispräsentationen und Workshops
- Koordination interner und externer Dienstleister (Onlinepanels, Social Media-Kanäle)
- Zeit- und Qualitätsmanagement der meist mehrjährigen Projekte
- Weiterentwicklung im Key Account Management

Dein Profil:

- Interesse an innovativer Marktforschung (Online Communities, Social Media, Künstliche Intelligenz)
- Studium in Innovationsmanagement, Marketing oder Kommunikationswissenschaften
- Erfahrungen in ähnlichen Aufgaben (z. B. WerkstudentIn in Unternehmen/Instituten)
- Statistik- und Methodenkenntnisse (qualitativ/quantitativ)
- Sicherer Umgang mit Office-Anwendungen, praktische Erfahrung mit SPSS und CMS
- Sichere Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Ausgeprägtes Zahlenverständnis und sehr gutes Ausdrucksvermögen
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
- Selbständiges Arbeiten und Bereitschaft zu schneller Verantwortungsübernahme
- Möglichkeiten zum Hybrid Working - wohnhaft im Raum München

Wir bieten:

- Innovatives Methodenspektrum
- Agiles Projektmanagement
- Intensive Vorbereitung auf alle Stufen des Marktforschungsprozesses
- Wertschätzender Kreis von zehn erfahrenen ProjektkollegInnen
- Kurze Entscheidungswege
- Mitarbeit in hierarchieübergreifenden Teams
- Individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten

Falls du noch im Studium bist, kannst du dich auch für ein Praktikum oder als WerkstudentIn bewerben.

Wir freuen uns, dich kennenzulernen!

Bitte schicke deine Bewerbungsunterlagen per E-Mail an: **bewerbung21@servicebarometer.de**

ServiceBarometer AG
Dr. Frank Dornach
Gottfried-Keller-Straße 35
81245 München (Pasing)
Telefon 089 / 89 66 69 22

Weitere Firmen- und Projektinformationen unter:
www.servicebarometer.de
www.kundenmonitor.de