

## Responsable CRM (H/F)

Notre client, Groupe International dans le secteur de l'Electronique Grand Public recherche son/sa Responsable CRM.

### VOS MISSIONS

**Sous la responsabilité du Head of CRM & Acquisition, le/la responsable CRM définit et pilote la stratégie marketing relationnel pour toutes les divisions de l'entreprise.**

- Construire les plans d'animation et définir la stratégie de contacts en fonction du cycle de vie et des cibles clients
- Il/elle travaille à la définition des Personae et définit les Customer Journey
- Piloter les campagnes de recrutement et de fidélisation B2C multi-canal, notamment en s'appuyant sur les Campaign Manager
- Il/elle est responsable du recrutement à travers la mise en place de partenariats et/ou opérations spéciales
- Assurer la connaissance client et travaille à son amélioration (qualification de la BDD, enrichissement, analyse)
- Il/elle est force de proposition sur la segmentation clients et la mise en place de scorings prédictifs
- Interagir avec les Data Analysts et Data Scientists
- Définir les KPI's et mettre en place les Dashboard de suivi
- Coordonne les différents intervenants à la fois internes et externes
- Pilote le ROI des campagnes et il/elle est force de proposition sur les axes d'amélioration
- Assure la veille concurrentielle et technologique pour être force de proposition sur les nouvelles méthodes de conquête et de fidélisation

**Ces missions impliquent une forte synergie avec les services marketing des divisions de l'entreprise, et la gestion des équipes dédiées de l'agence intégrée.**

**Il participera à des projets internationaux, c'est pourquoi une très bonne maîtrise de l'anglais est indispensable.**

### VOTRE PROFIL

**Compétences essentielles pour réussir dans le poste**

- Expérience de plus de 7 ans dans le marketing relationnel B2C
- Excellentes compétences en communication et esprit d'équipe
- Rigueur et capacité d'analyse, esprit organisé, sensibilité créative, force de proposition, sens du service client.
- Gestion de programmes CRM et gestion de projets
- Maîtrise des techniques et outils relationnels > connaissance de l'outil Adobe Campaign indispensable
- Niveau d'études : Bac+5 minimum
- Très bon niveau d'anglais