

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