

Responsable CRM & fidélité

Notre client Picard surgelés, société spécialisée dans la conception et la distribution de produits surgelés, avec plus de 1000 magasins sur le territoire national et un service de livraison à domicile. recrute son/sa responsable CRM/fidélité dans le cadre de la montée en puissance de son programme de fidélité.

Sous le management de la directrice digitale et CRM, le/la responsable marketing relationnel et fidélité a pour vocation d'identifier et de mettre en œuvre les stratégies de fidélisation client en cohérence avec la stratégie client, marketing produit et d'animation commerciale de la marque.

Le poste est basé à Issy-Les-Moulineaux.

LES MISSIONS

Les missions du/de la Responsable CRM & fidélité :

Stratégie de collecte

- Vous organisez la stratégie de collecte de la donnée (recrutement, enrichissement de la base...) et veillez à animer la base pour maintenir le recrutement.
- Vous anticipez la rétention et agissez efficacement sur l'attrition.

Animation du programme de fidélité

- Vous créez des programmes de cycles relationnels en fonctions des différentes cibles identifiées sur l'ensemble des canaux. Vous définissez la segmentation et construisez le plan de contacts.
- Vous animez le programme de fidélité en établissant une relation durable, personnalisée avec les clients. Vous développez la proximité et l'engagement à l'égard du client. Vous proposez des idées innovantes d'animation et créez des contenus serviciels.... Vous mesurez régulièrement le niveau de satisfaction client du programme et vous assurez de la pertinence des cations (approche quantitative ou qualitative).

Mesure de la performance et suivi de la rentabilité

- Vous mesurez la performance des offres et campagnes marketing,
- Vous utilisez ces analyses pour optimiser les recommandations et les nouveaux plans d'action
- Vous veillez à la rentabilité du programme, des campagnes et des investissements du programme.
- Vous assurez le reporting.

Management

- Vous managez une équipe de deux personnes que vous veillez à développer et à soutenir.
- Vous partagez avec l'équipe digital votre stratégie afin de mener à bien des projets communs liés au client.

En résumé Vous devez faire de ce programme de fidélisation un vrai point de différenciation de la marque !

PROFIL DU CANDIDAT

- Vous avez une expérience de 5 ans en CRM dont 3 ans en management d'une équipe dans une enseigne avec un réseau de boutiques
- Vous possédez de bonnes capacités analytiques, vous savez gérer de nombreux sujets de front et faites preuve d'une grande rigueur.
- Grâce à votre bon relationnel, votre dynamisme et votre enthousiasme, vous être capable de travailler en équipe et d'animer des réunions inter-services. Vous êtes flexible et réactif pour coller à la réalité du business et optimiser les performances à tout instant.
- Vous êtes une personne curieuse et dotée d'un fort engagement. Créatif(ve), vous serez force de proposition et moteur .
- Vous êtes un fin gourmet et aimez partager vos recettes, ce poste est pour vous !