Analyste Marketing CRM (H/F)

Notre client

Notre client, leader de la distribution de jeux vidéo et des produits de pop culture recrute son/sa data analyste marketing CRM.

Au sein de la direction Marketing et rattaché(e) à la Responsable CRM et fidélisation vous avez pour mission principale de mettre en œuvre les communications adressées aux clients et de travailler sur l'analyse de la base de données clients.

Vos Missions

- Réaliser des requêtes pour développer, enrichir et gérer les bases de données clients afin d'optimiser la gestion de la relation clients et suivi des Indicateurs de qualité de la BDD client (complétude, acquisition, churn, satisfaction...)
- Concevoir et réaliser techniquement des scénarii clients distributifs en mode multi-canal (via nos outils CRM et data)
- Rechercher et collecter les données qualitatives clients en utilisant différentes sources de données (internes/externes)
- Contrôler et assurer la cohérence et la fiabilité des informations traitées et émises
- Vous manipulez et traitez les données clients chiffrées (mise en place de scoring, segmentation, études qualitatives…) en sélectionnant les informations et indicateurs les plus pertinents,
- Mener des études sur les impacts CRM des mécaniques opérationnelles pour optimiser le ROI des mécaniques commerciales clients (mise en place d'A/B test pour optimiser les actions : canaux de contact, offre, délai de contact)
- Mise à disposition des comptages clients utiles pour notre plan de contact marketing relationnel (segmentation, personnalisation) et de veiller à la qualité des données (détection de défauts et problèmes, proposition de correctifs et évolution)
- Mener des analyses de comportement client multicritères (RFM, Fidélité, LTV, score d'appétence)
- Vous diffusez les résultats de vos analyses sous la forme de reporting
- Vous collaborez avec les équipes CRM (fidélisation, community Management, webdesign) et e-commerce.
- Vous travaillez en lien avec les autres départements de la société : acheteurs jeux et produits dérivés pour être relai de leur actualité commerciale.

Votre Profil

- Vous êtes issu(e) d'une formation en data marketing, statistiques ou informatique minimum BAC+2. Vous aimez les chiffres et avez une bonne connaissance des outils de manipulation de données (type Data Studio, BI oracle ou Power BI).
- Vous disposez de solides bases en SQL (+ utilisation avancée Excel/Access). Vous avez une première expérience professionnelle dans le domaine de l'extraction, la production et l'analyse de donnée et de reporting idéalement dans le domaine de la relation client
- Maitrise complète du pack Office, (Excel, Powerpoint.)
- Bonne maîtrise des outils de reporting et des méthodes d'analyse des comportements clients
- Vous éprouvez un réel attrait pour les nouvelles technologies et êtes parfaitement à l'aise avec les sujets qui touchent à l'expérience et à la relation client.
- Doté d'un esprit analytique, méthodique autonome et rigoureux, vous êtes passionné par les chiffres et la DATA. Vous avez le sens de la relation client et une bonne capacité à travailler de façon transverse.