

## RESPONSABLE FIDELISATION/ CRM LOYALTY (H/F)

Samsung France recrute un/une Responsable fidélisation (H/F).

Sous la responsabilité de la Responsable CRM et fidélisation, le/la Responsable Fidélisation définit et pilote la stratégie CRM fidélisation pour toutes les divisions de l'entreprise.

### LES MISSIONS PRINCIPALES

Les principales missions du/de la Responsable Fidélisation/CRM loyalty sont :

- Construction et déploiement de la stratégie de fidélisation, refonte des programmes en place vers une plateforme et une promesse relationnelle
- Pilotage du programme de fidélité Samsung Members : définition des évolutions, partenariats et enrichissement pour développer les réflexes d'achat sur le site ecommerce Samsung. Définition du moteur de fidélisation et son business plan (earn, burn Rewards)
- Elaboration et validation des offres et des contenus éditoriaux du programme relationnel en s'appuyant sur des partenariats et une collaboration étroite avec le ecommerce et les autres filiales européennes
- Pilotage des campagnes de fidélisation B2C multi-canal, notamment en s'appuyant sur les Campaign Manager
- Gestion de l'animation du cycle de vie des clients Samsung (animation relationnelle, rétention)
- Mise en place et pilotage des triggers : accueil, anniversaire, upsell / cross-sell, rétention afin d'accroître la lifetime value et le CA généré
- Forte implication dans la connaissance client et contribution à son amélioration (qualification de la BDD, enrichissement, analyse) en interaction avec les Data Analyst et Data Scientist
- Force de proposition sur la segmentation clients et la mise en place de scoring prédictifs
- Analyse et suivi des résultats des campagnes et projets de fidélisation, définition des KPI's et mise en place de Dashboard de suivi
- Coordination des différents intervenants à la fois internes et externes et collaboration active avec les autres filiales européennes
- Veille concurrentielle et technologique pour être force de proposition sur les nouvelles méthodes de fidélisation

### PROFIL DU CANDIDAT

Compétences essentielles pour réussir dans le poste :

- Niveau d'études : Bac+5 minimum
- Expérience de plus de 7 ans dans la fidélisation et le marketing relationnel B2C, en gestion de programmes CRM et gestion de projets
- Excellentes compétences en communication et esprit d'équipe
- Rigueur et capacité d'analyse, esprit organisé, sensibilité créative, force de proposition, sens du service client.
- Appétences pour les sujets et les parcours digitaux
- Très bon niveau d'anglais