

MISSION GÉNÉRALE

Le chef de projet CRM (*Customer Relationship Management*) gère l'animation de la base de données clients multicanal (magasins, internet) en vue d'optimiser la performance du plan d'animation commercial. En étroite relation avec les équipes informatique, BI, marketing, commerce et e-commerce, il gère le plan d'animation CRM et soutient les projets de fidélisation.

ACTIVITÉS PRINCIPALES *

Construction du plan d'animation CRM

- Elabore le plan d'animation CRM en collaboration avec les équipes commerce, e-commerce, marketing opérationnel et offre
- Est force de proposition sur les tests d'optimisation des campagnes marketing (contenus, ciblage, levier de croissance,...)
- **Elabore la stratégie CRM VS segmentation et valeur clients**

Gestion opérationnelle des campagnes

- Gère l'organisation et le suivi du planning d'animation CRM
- Participe à l'élaboration des contenus des campagnes (e-mails, mailings et SMS) avec les équipes marketing, commerce, e-commerce et offre
- Réalise les briefs avec les agences, les webdesigners et l'intégrateur
- Réalise le ciblage et la programmation des campagnes (SMS, e-mails, mailings) sous l'outil de gestion de campagne
- Est garant de la bonne exécution des campagnes (SMS, e-mails, mailings)

Analyse de la performance des campagnes

- Crée des tableaux de bord
- Suit les indicateurs clés de performance (KPI's) et les partage auprès des différents services
- Analyse et propose des plans d'action et d'optimisation dans une logique ROIste

Gestion de la base de données CRM

- Gère le suivi de la qualité de la base de données (NPAL, désabo...)
- Met à jour et enrichit les bases de données clients
- **Est garant de la qualité de la BDD : optimisation, qualification et besoin de développement**

Benchmarking

- Réalise une veille concurrentielle afin d'être force de proposition VS bonnes pratiques Retail & Relationnelles
- **Réalise une veille sur les outils CRM (marchés et prestataires)**

Gestion des programmes de fidélité

- Analyse la performance du programme
- Identifie les plans d'optimisation et plans d'actions dans une logique ROIste

Construction du parcours client

- Analyse les parcours existants
- Identifie les plans d'optimisation des « customers journeys » dans une logique 360°
- **Est garant du plan de contact clients**

Exploitation de la base de données clients (DATAMART)

- Identifie les KPI's et construit les analyses et les reportings en partenariat avec le service BI
- Améliore la connaissance clients et le pilotage de l'activité
- Identifie les opportunités « business » (moments de vie, freins au réachat,...)

* Les activités mentionnées peuvent être réalisées en totalité ou partiellement

Activités réalisées par le N+1

COMPÉTENCES MÉTIER	COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES/SOFT SKILLS	CHEMINS DE CARRIÈRE POSSIBLES
<ul style="list-style-type: none"> • Techniques CRM et études Marketing • Marketing client ou relationnel • Bases de données • Veille et Benchmark • Gestion de Projet • Gestion de prestataires Logiciels spécifiques • Outils bureautiques • Connaissance des produits / services / écosystèmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse et synthèse •aisance avec les chiffres • Rigueur • Communication écrite • Communication orale • Créativité • Sens relationnel • Confidentialité des données • Ambassadeur des valeurs d'entreprise 	<p>Passerelle entrante</p> <p>Chef de projet marketing Chef de projet e-commerce Chef de produit SEO-SEA Manager Business analyst offre Chef de projet IT</p> <p>Passerelle sortante</p> <p>Chef de projet marketing Chef de projet e-commerce Chef de produit SEO-SEA Manager Business analyst offre Chef de projet IT Responsable de pôle</p>