

**NOS RÉSIDENTS : LES MEILLEURS TALENTS PLACÉS AU SEIN DE VOTRE SERVICE**

**R.W - Responsable CRM**

Exp. : 12 ans – Expertises métier : CRM / Marketing relationnel / Rétention

**EXPERTISE PROFESSIONNELLE :**

<b>Dernier(s) rôle(s)</b>	<p>En tant que CRM Manager chez Cheerz, j'étais responsable du CRM sur les marchés clés européens. Au cours des trois années, j'ai recruté et formé une équipe internationale. En étroite collaboration avec les équipes Customer Service et Produit, nous avons créé un parcours client, qui nous a permis de réaliser, une croissance de 140 % des revenus récurrents contre 88 % pour l'ensemble de l'entreprise de 2018 à 2020.</p> <p>Au cours de ma dernière expérience en tant que Head of CRM chez Boxy, j'ai eu l'occasion de tout créer : de la création de la stratégie rétention et conversion, mise en place des campagnes automatisées et le calendrier d'animation, processus inter-équipes pour assurer une expérience client cohérente et efficace et piloter de projets d'études de marché et de clients pour nourrir une stratégie évolutive centrée sur une expérience client personnalisée.</p> <p>Auparavant, j'ai passé trois ans en agence, chez Havas et puis chez Publicis.</p>
<b>Savoir-faire :</b>	Connaissance client, stratégie CRM, outils CRM (implémentation et déploiement des campagnes, automation), gestion de projet, mapping parcours client + exploration et specs améliorations, best practices et campagnes CRM (e-mails, notifications push mobile et web, SMS...)
<b>Management d'équipes :</b>	4 personnes en reporting direct chez Cheerz, 1 personne en reporting direct chez BOXY
<b>Niveau études</b>	BAC + 3
<b>Formation pro<sup>elle</sup></b>	
<b>Langues</b>	Anglais : niveau langue maternelle. / Suédois : niveau langue maternelle / Français : niveau professionnel

**EXPERTISE TECHNIQUE :**

<b>Outils Gestion de projet</b>	JIRA, MS Office 365, Monday, Airtable, Trello
<b>Langages</b>	HTML, Python, SQL
<b>Technologies Web</b>	WordPress
<b>Outils CRM</b>	Emarsys, Hubspot, Batch, CM
<b>Méthodes agiles</b>	Scrum, KANBAN

**TALENT TAGS :**

**POSTULANTS : LES MEILLEURS TALENTS PLACÉS AU SEIN DE VOTRE SERVICE**

#data-driven #clientcentric #organisee #synthétique  
#réactive #enthousiaste #initiative #participatif

**EXPERIENCES PROFESSIONNELLES**

Septembre 2021– Avril 2023 - Storelift/BOXY

**Rôles**

Head of CRM

**Mission**

- Création de la stratégie CRM
- Mise en place des campagnes automatisées et du calendrier d'animation.
- Processus inter-équipes pour assurer une expérience client cohérente et efficace
- Management d'une personne en CDI
- Pilotage des projets d'études de marché et de clients pour nourrir une stratégie évolutive centrée sur une expérience client personnalisée.

**Environnement**

Google Suite, Hubspot, CM, Tableau, Microsoft Suite, Slack, Airtable

Mai 2018 – Septembre 2021 – Cheerz

**Rôles**

Responsable CRM

**Mission**

- L'embauche et la formation d'une équipe internationale de 4 personnes
- Marchés clés : France, Espagne et Italie
- Base de clients passée de 2 millions à 4 millions en 3 ans
- Réalisation d'une croissance de 140 % des revenus récurrents contre 88 % pour l'ensemble de l'entreprise de 2018 à 2020

**Environnement**

Google Suite, Emarsys, Batch, Looker, Microsoft Suite, Slack, Monday

**NOS RÉSIDENTS : LES MEILLEURS TALENTS PLACÉS AU SEIN DE VOTRE SERVICE**

**DIPLÔMES / EDUCATION**

2014	<b>Diplôme / bac + 3</b> Littérature, Université de Stockholm
2009	<b>Diplôme / bac + 2</b> Marketing, Medieinstitutet Stockholm
2005	<b>Baccalauréat</b> Media, Riddarfjärdens Gymnasium, Stockholm

**LANGUES**

Anglais : Bilingue  
Suédois : Bilingue  
Français : Courant

**CENTRES D'INTÉRÊT**

- Activités sportives : course à pied, escalade
- Cinéma et littérature
- Voyager, surtout pour des activités en plein air