

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

VS

Exp. : 15 ans Expertises métier : CRM / Marketing Relationnel / Marketing Automation

EXPERTISE PROFESSIONNELLE :

Dernier(s) rôle(s)	<p>Pour le BHV MARAIS (Responsable CRM / Responsable de l'animation du Programme de fidélité) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition et mise en place des dispositifs de communication commerciale - A/B testing systématique (en fonction du segment client, de ses opt'ins...) + population témoin - Mise en place et suivi des KPI : taux d'ouverture @ , taux de réactivité, taux de clics, ROI par segment client, par Opt'in, CA généré... <p>Pour la Poste :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'un magazine interne trimestriel sur la SST à destination des préventeurs et ergonomes.
Savoir-faire :	<p>Accompagner et prendre en charge la gestion de projet Définir et mettre en œuvre un plan d'actions multicanal Tester et analyser des dispositifs de communication Élaborer et suivre un budget Écriture de recommandations, conseil et suivi commercial Suivi créatif et rédactionnel Diriger et faire monter en compétences des équipes Produire du contenu digital Gérer les relations avec les différentes parties prenantes des projets.</p>
Management d'équipes :	3 personnes en reporting direct
Niveau études	BAC + 4 (Ecole de commerce Négocia)
Formation pro^{elle}	RAS
Langues (si MT = Fr)	Anglais : niveau intermédiaire / Espagnol : niveau avancé

EXPERTISE TECHNIQUE :

Outils Gestion de projet (si pertinent)	MS Office 365, MS Exchange
Langages (si pertinent)	Compréhension de langage HTML et CSS
Technologies Web (si pertinent)	WordPress
Outils CRM (si pertinent)	<p><u>Adobe Campaign</u> : compréhension de l'environnement et lecture des workflows.</p> <p>Dartagnan (création emails).</p>

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

#communicative #créative #spragmatique
#spontanée #gestiondustress #espritdequipe

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis Septembre 2022 – IN DA HOUSE

Responsable CRM pour OPPBTP**Mission : refonte de la stratégie CRM**

Refonte des personas, des parcours, des touch points et messages associés, de la segmentation etc.
Déploiement de la stratégie / AB testing / Analyses et Reporting.
Environnement Microsoft Dynamics & Active Campaign.

juin 2019 – Février 2020 / puis en free lance de Mars à Juillet 2022 – Agence La Fusée

Directrice de clientèle sur le compte La Poste**Mission : Réalisation de différents supports de communication interne**

Production d'un magazine de 8 pages trimestriel sur la Santé et Sécurité au Travail à destination des préventeurs et ergonomes du groupe : Définition du contenu de chaque édition en accord avec le Pôle SST, réalisation d'interviews sur les dernières innovations proposées par le groupe pour assurer la SST dans ses établissements.

Production d'un JT mensuel de 6 min à destination de l'ensemble des postiers : définition des contenus, tournage, écriture des scripts, suivi du montage.

Production de 3 newsletters interne mensuelle à destination des top managers et managers du groupe : définition des contenus, réalisation d'interviews, rewriting.
En moyenne 15 articles par newsletter/ 1 feuillet par article
Taux d'ouverture moyen : 40 % / taux de clics : 25 %

Management : 1 chef de projet opérationnel

Juin 2013 à Aout 2018 – LE BHV MARAIS (Groupe Galeries Lafayette)

Mission : Responsable CRM / Responsable de l'animation commerciale ciblée

Définition et stratégie de l'animation commerciale ciblée pour fidéliser les clients BHV encartés et développer un CA rentable.

- Analyse des campagnes (rentabilité, suivi du CA généré) et recommandations
- Définition et suivi du budget annuel
- Définition puis analyse des dispositifs de communication du PAC (mailing, e mailings, SMS, PLV..) incluant systématiquement des A/B testing + vision ROIste

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

- Animation de la base de données prospects : définition contenu des newsletters, écriture du contenu
- Définition d'un dispositif de communication pour les clients VIP

Résultats :

- Taux d'ouverture moyen sur clients encartés : 25%
- Taux d'ouverture moyen sur prospects : 18 %
- Budget annuel : 1 M €
- ROI positif sur tous les segments clients

Management :

Pilotage d'une équipe de 3 personnes (2 chefs de projet opérationnel et 1 chef de projet DATA)

- Gestion du plan de charge
- Planification, priorisation et affectation des tâches
- Montée en compétences des équipes.

septembre 2011 à juin 2013 – Galeries Lafayette

Mission : Chef de projet CRM, Pôle Animation et communication ciblée

- Définition de dispositif, suivi, mise en place et analyse de campagnes commerciales ciblées et des soirées VIP.
- Réalisation des supports de communication (mailings, e mailings, bannières, SMS...)
- Conseil, gestion et coordination des demandes de marketing local des magasins.
- Conseil et validation des demandes de mailings de marques (pertinence de l'offre, du support, du ciblage souhaité)

juillet 2008 à septembre 2011 – EURO RSCG C&O

Mission : Consultante Marketing

Pour Banque Populaire (client majeur)

- Accompagnement stratégique et commercial.
- Mise en place de campagnes commerciales.
- Coordination des différentes expertises de l'agence (web, event..).
- Suivi de la création à la gravure.

Pour Orange (dans le cadre d'une proposition d'un programme relationnel B to B)

- Proposition d'une méthodologie de travail.
- Réalisation d'un audit interne pour mieux cerner les besoins clients.
- Définition des enjeux et objectifs du programme.
- Proposition de la mécanique générale du programme.

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

Mars 2004 à juillet 2008 – K Agency (Groupe High co)

Mission : Chef de projets marketing relationnel / marketing opérationnel

Pour Disponis : Lancement d'une marque de crédit à la consommation

- Création de l'ensemble de la charte graphique.
- Mise en place d'une stratégie de recrutement et de fidélisation.

Butagaz :

- Réalisation de documents commerciaux à destination des différentes cibles

B to B et B to C.

Pepsi Co :

- Dans le cadre du partenariat Roland Garros : mise en place d'une charte graphique pour

Tropicana et d'un book d'opérations promotionnelles clés en main à destination des entités marketing des pays européens.

Le Petit Marseillais et la Fnac :

- Recommandation d'actions commerciales
- Réalisation de PLV, documents commerciaux...

DIPLÔMES / EDUCATION

2002

Master Marketing Chef de produit / bac + 4

1998

BTS Commerce International / bac + 2

Détail

1995

Baccalauréat SST

LANGUES

Espagnol : avancé

Anglais : intermédiaire

CENTRES D'INTÉRÊT

- Trecks (Maroc : ascension de monts dans le Haut Atlas/ Désert mauritanien, marocain, égyptien...)
- Running et yoga