

Chef de Projet CRM

FORMATIONS & CERTIFICATIONS

2007 : Master Management et Stratégies d'Entreprise, ESCP Business School

2007 : Master international Strategic Management, University of Brighton

COMPETENCES FONCTIONNELLES & TECHNIQUES

- Pilotage de projet
- Atelier de définition des besoins
- Rédaction de cahier des charges
- Définition de stratégie
- Coordination des équipes
- Reporting et suivi des KPI

Compétences techniques :

CRM : Adobe Campaign Classic, Salesforce Marketing Cloud, Airship, Batch, Captain Wallet, Tinyclues, Notify, Dartagnan

DATA/DIGITAL : Power BI, Biron, Piano Analytics, Mediarithmics, Qlik, Google Analytics, Google Search Console, Google Ads, GTM, Wordpress

OUTILS : Pack Office, Environnements mobiles (Web, APP, IOS, ANDROID), Jira, Confluence

EXPERTISE : Stratégie CRM omnicanale, segmentation et ciblage Data-Driven, Fidélisation et engagement utilisateurs

METHODOLOGIE : Agile

Anglais : courant

Soft Skills:

- Communication
- Leadership
- Esprit d'équipe

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

France Télévisions Avril 2024 à ce jour

Chef de projet CRM

- Pilotage du déploiement d'un connecteur Adobe Campaign Airship permettant une gestion cross-canal des communications CRM avec une vision utilisateur 360
- Orchestration de campagnes omnicanales depuis Adobe Campaign, personnalisées et automatisées : cadrage des besoins, recette, A/B tests, suivi des KPI, optimisation continue
- Déclinaison des triggers existants en scénarios omnicanaux intégrant la pression relationnelle et la priorisation des contenus
- Conception des cycles relationnels
- Développement de reportings automatisés et supervision des flux de données entre les différents outils : Airship/ACC/Mediarithmics/Piano/Power BI
- Suivi du projet de migration d'Adobe Campaign V7 vers V8 (recette, validation fonctionnelle)
- Analyse de la performance des campagnes et pilotage de la qualité et de la croissance des bases de données
- Déploiement des push web sur FranceInfo via Airship
- Back-up opérationnel sur la gestion des campagnes manuelles (newsletters et push) : planification, paramétrage, recommandations d'optimisation et analyses
- Coordination transverse avec les équipes CRM, éditoriales, produit, DATA, technique et RGPD

Environnement : CRM, Adobe Campaign V8, Airship, Mediarithmics, Piano Analytics, Power BI, stratégie omnicanale, méthodologie Agile

Maisons du Monde Mai 2023 à Avril 2024

Consultante CRM

- Réalisation d'un audit complet de l'écosystème CRM : outils, segmentation, dispositifs email et push, analyse des retours d'expérience (REX)
- Définition et déploiement de la stratégie CRM en collaboration avec les équipes acquisition et produit : plan d'animation, ciblage, activation et performance
- Refonte de la segmentation client afin d'optimiser la personnalisation et la performance des campagnes
- Recommandations stratégiques sur le ciblage, l'évolution des templates emailing et la gestion de la pression commerciale
- Optimisation du planning éditorial et formalisation des REX pour améliorer l'efficacité des actions marketing
- Veille concurrentielle et benchmark des pratiques CRM du marché

Environnement : CRM, Selligent, Dartagnan, Captain Wallet, Tinyclues

LUNII
Juin 2021 à Avril 2023
Consultante CRM

- Création et structuration du CRM sur Salesforce Marketing Cloud : collecte et enrichissement des données, paramétrage des flux, mise en place d'une segmentation RFM
- Définition et déploiement de la stratégie CRM en collaboration avec les équipes acquisition et produit
- Conception et optimisation de parcours clients cross-canal : plans d'animation, triggers automatisés, A/B tests, dispositifs de rétention et scénarios panier abandonné
- Lancement et pilotage de programmes de fidélisation : parrainage, abonnements, offres promotionnelles et dispositifs BtoB
- Pilotage éditorial des newsletters en collaboration avec les équipes design
- Gestion et optimisation du budget CRM
- Création de dashboards de performance et analyse des KPI : délivrabilité, churn/désinscriptions, ROI, panier moyen, Customer Lifetime Value
- Optimisation de l'expérience client sur le site et l'application mobile, définition de la stratégie push app
- Management des équipes e-CRM, partenariats, réseaux sociaux et relation client
- Coordination des prestataires externes (consultants, Salesforce, Batch, Notify) et pilotage des partenaires techniques

Environnement : CRM, Salesforce marketing cloud, Batch, BtoB et BtoC, Notify, Biron

Mutuaide Assistance
Janvier 2020 à Juin 2021
Consultante CRM

- Élaboration et animation du plan marketing B2B aligné au PAC, activation de l'ensemble des leviers digitaux et print, pour générer des leads qualifiés à destination des équipes commerciales
- Déploiement et mise en production d'un CRM (Salesforce Sales Cloud) pour structurer le suivi des prospects et des clients, afin d'optimiser la performance commerciale
- Définition et mise en œuvre d'un plan de communication visant à renforcer la notoriété de la marque
- Optimisation du site internet (performances techniques, UX/UI) et pilotage des stratégies SEO/SEA
- Définition de la stratégie social media et management d'une agence externe
- Définition des KPI et conception de tableaux de bord de pilotage : suivi des leads, performance des campagnes, planning éditorial et reporting opérationnel
- Production de contenus marketing à forte valeur ajoutée : livres blancs, enquêtes de satisfaction, interviews, articles de blog, emailings, campagnes publicitaires

- Management de l'équipe marketing opérationnel et coordination transverse avec les équipes internes (DSI, MOA, production, finance) et partenaires externes
- Contribution aux réponses aux appels d'offres, veille concurrentielle et gestion budgétaire

Environnement : CRM, Salesforce, PAC, réseaux sociaux, Google Analytics, Google Search Console, Google Ads, GTM, Wordpress

M6 Web **Septembre 2014 à Juillet 2020**

Consultante CRM

- Pilotage CRM des bases emails et mobiles (clients et prospects, +6 millions de contacts)
- Déploiement de Neolane V5 (Adobe Campaign) et migration de l'existant vers le nouvel outil
- Définition des segments et stratégies de ciblage pour optimiser la performance des campagnes
- Conception et mise en place de parcours automatisés et personnalisés (acquisition, engagement, rétention)
- Rédaction des expressions de besoins et briefs créatifs pour les supports (emailing, SMS, newsletter print, supports web)
- Pilotage de la délivrabilité et définition des KP, avec optimisation continue des campagnes
- Mise en place du tracking et qualification des données via Krux pour enrichir la connaissance client
- Gestion et développement du programme de fidélité : recherche de partenaires, animation éditoriale des offres (promotions, jeux-concours, parrainage)
- Encadrement et coordination des équipes métier et techniques

Environnement : Adobe Campaign (Neolane), Data management, rétention, fidélisation

M6 Web **Août 2010 à Août 2014**

Chef de projet CRM

- Rédaction du cahier des charges et pilotage de l'appel d'offres pour la sélection d'un nouvel outil CRM ; choix de Neolane V5 (Adobe Campaign) et coordination de son implémentation avec une agence partenaire
- Définition et déploiement de la stratégie CRM et fidélisation pour le portail M6 Jeux, en cohérence avec le plan d'action commercial
- Gestion et animation de la base de données clients : campagnes emailing, réseaux sociaux et partenariats publicitaires
- Conception et mise en place de parcours clients segmentés par profils et typologies de produits
- Pilotage de campagnes CRM en temps réel sur mobile : triggers SMS, applications et sites mobiles, dispositifs interactifs liés aux émissions
- Gestion des campagnes push, SMS et audiotel
- Création et déploiement de mécaniques de jeux-concours visant l'acquisition et l'engagement

Environnement : Probanse Hyper Marketing, Neolane (adobe campaign), CRM multi canal, fidélisation, Médias, méthodologie Agile