

## CDI - CHEF DE PROJET CRM ET FIDELISATION

### PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Leader sur notre marché, notre groupe conçoit des services qui associent protection du véhicule, accompagnement du conducteur et technologies connectées.

Notre portefeuille de clients actifs connaît une croissance moyenne de 15% depuis 5 ans grâce à l'évolution de nos offres et à notre stratégie de fidélisation. Nous comptabilisons en 2017 un chiffre d'affaires dépassant 68 millions d'euros.

Au-delà des performances économiques, nous avons construit un modèle de management alternatif basé sur une collaboration étroite entre l'ensemble des équipes et un fort engagement de chacun dans les projets moteurs pour le développement de l'entreprise, en travaillant notamment avec les méthodes agiles et Scrum.

### CONTEXTE ET ENJEUX

Fort de ses 900 000 membres actifs, Club Identicar fait de la fidélisation client un axe stratégique majeur. La personnalisation de la relation client, le développement des canaux digitaux et le recours au datamining sont des enjeux à mettre en œuvre pour que nos membres renouvellent leurs adhésions et pour construire une communauté solide de conducteurs autour du Club Identicar.

### MISSION

Vous intégrerez l'équipe Marketing et Développement. Reportant à la Responsable Acquisition et CRM, votre objectif principal consistera à maximiser le nombre de contacts qualitatifs entre le Club et ses membres pour développer le taux de renouvellement des adhésions.

Vos missions :

- Vous vous approprierez les outils CRM en place (Microsoft Dynamics 365, workflows, Campaign automation, ...) et mettez en œuvre les campagnes marketing sur l'ensemble des canaux (Print, E-Mail, Téléphone, SMS, Notifications) en forte interaction avec les autres fonctions opérationnelles. Vous vous assurez du bon tracking des différentes campagnes.
- Vous analysez le profil et le comportement des membres du Club (utilisation des services ; interactions ; renouvellement des adhésions) et participez à la construction du nouveau programme relationnel ciblé et personnalisé.
- Vous collaborez étroitement avec les équipes Communication, Relation Client et Informatique pour la gestion des campagnes et la mise en œuvre d'outils. Vous travaillez avec les équipes Informatique en mode AGILE SCRUM.
- Vous participez à la mise en place d'outils permettant le développement la connaissance client
- Vous analysez la performance de vos actions au travers de reportings permettant d'identifier les pistes d'optimisation des campagnes.
- Vous présentez les résultats au cours des comités mensuels Relation Client et Edito.

### PROFIL

Expérience similaire de 5 ans.

Capacité à gérer des projets transverses

Rigueur et esprit d'analyse  
Esprit entrepreneurial  
Proactivité - Autonomie  
Esprit d'équipe

Vous souhaitez évoluer dans un environnement dynamique alliant convivialité et innovation ?  
Rejoignez nos équipes !