La CCIAMP recrute…

Responsable de Service Stratégie de l'offre et parcours client - H/F

CCI AIX MARSEILLE PROVENCE

CLASSIFICATION : Niveau 7- Responsable d'activité

TYPE DE CONTRAT : CDI

LIEU DE TRAVAIL : Marseille - Palais de la Bourse, 9 la Canebière, 13001 Marseille

AFFICHAGE : 11 au 18 mai 2022

POSTE A POURVOIR : Immédiatement

Les **missions …**

Rattaché(e) à la Directrice Développement, Grands Comptes et Partenariats, vous serez chargé(e) de :

- Piloter l'offre nationale Soluccio de prestations CCI en mode projet (amélioration constante, priorisation, mise en œuvre), la marketer et bâtir les argumentaires commerciaux associés si nécessaire, déployer et suivre le plan commercial et le plan marketing, activer les bons leviers d'acquisition online/offline, de transformation et de fidélisation. Proposer, si besoin, des offres complémentaires, en fonction des remontées des besoins clients.
- Concevoir, proposer, et analyser les actions de promotion digitale pour développer la visibilité et la consommation des prestations et événements via les canaux digitaux, développer des parcours clients (leads generation, acquisition et fidélisation) par une meilleure connaissance client et par l'amélioration de l'expérience du client utilisateur. Améliorer la performance commerciale en ligne.
- Veiller à ce que les équipes métiers et opérationnelles disposent des outils et des données nécessaires à l'exploitation du CRM et de la data, l'amélioration de la satisfaction et la fidélisation des clients (institutionnels, entreprises, apprenants) et, utilisent les outils CRM comme base de pilotage de l'activité
- Mettre en place les KPI nécessaires au bon pilotage de l'activité, en lien avec la stratégie déployée et les objectifs, et, partager avec les équipes internes.
- Préconiser les adaptations/solutions en fonction des évolutions politique, stratégique, économique
- Coordonner, animer et fédérer les collaborateurs du service (acquisition, RS, promotion, pilotage de l'offre, après-vente), assurer leur montée en compétence
- Donner le sens, donner la juste information pour permettre le fonctionnement, suivre l'atteinte des résultats, susciter les initiatives des collaborateurs, les reconnaître et les valoriser.

Le **profil …**

- Diplômé(e) de l'enseignement supérieur (école de commerce, Bac +5).
- Expérience indispensable dans le marketing digital et le CRM
- Capacité : à développer du business, à manager une équipe, des projets, à travailler en transversal sur du management de projet.
- Très bonne connaissance de la relation client à distance : connaissance des comportements d'achats, capacité à bâtir un argumentaire commercial, à mettre en place et à coordonner une campagne de marketing direct.
- Capacité à proposer des méthodes et solutions innovantes, à effectuer un reporting régulier

Les **aptitudes …**

- Orienté(e) client/business
- Goût du challenge
- Adaptabilité, capacité à travailler en mode solutions
- Autonomie, capacité d'initiative, responsabilité, diplomatie
- Engagé(e), volontaire, tenace
- Travail en équipe et collaboratif
- Qualités relationnelles
- Qualités de communication, bon niveau de culture générale, organisation, rigueur, capacité d'analyse et de synthèse

Pour postuler, envoyez CV et lettre de motivation par email, à :
dominique.michetti@cciamp.com - Responsable de Service Administration des Ressources Humaines
Référence poste : 018- 05/2022 – DMRHCC 10/05/22