

Chef de projet CRM (H/F)

Filiale du groupe Ferrovie dello Stato Italiane fondé en 1905 et exploitant du réseau ferroviaire national italien, TRENITALIA FRANCE est le premier opérateur alternatif sur le segment « voyageurs » en France.

Ainsi, depuis leur lancement historique le 18 décembre 2021 rendu possible par l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire domestique, ses trains à grande vitesse « Frecciarossa » circulent entre Paris, Lyon et Milan.

Venez faire un bout de chemin avec nous, dans un secteur passionnant et s'inscrivant pleinement dans le développement durable du pays !

Mission générale

Au sein de l'équipe Marketing et rattaché(e) à la Responsable Marketing, le/a chef de projet CRM contribue à la réflexion, à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie de la relation client et des programmes de recrutement et rétention clients (B2C et B2B) de Trenitalia en France. Elle/il assure sa cohérence, sa mise en œuvre et l'atteinte des objectifs fixés tout en veillant à sa réputation et à la satisfaction client.

Activités principales

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de gestion de la relation client afin d'optimiser l'expérience client, accroître la fidélité et améliorer les ventes :
 - Segmenter et cibler les clients de notre base de données de manière pertinente pour adapter les actions marketing,
 - Analyser et interpréter les données clients pour identifier des tendances, comportements et opportunités,
 - Gérer des campagnes marketing en collaboration avec le Chef de projet marketing digital : Concevoir, mettre en œuvre et suivre des campagnes (emailing, SMS, push App, ...),
 - Gérer la mise en place opérationnelle des communications (relationnelles, personnalisées, automatisées) du brief au routage ; animer des bases clients, créer du contenu et des templates,
 - Préparer des rapports et des tableaux de bord pour fournir une visibilité sur les performances du CRM et les indicateurs clés.

- Optimiser les outils CRM :
 - S'assurer que les outils et logiciels CRM sont à jour et utilisés de manière optimale,
 - Veiller à la configuration optimale du CRM Salesforce en collaboration avec l'équipe Projets & IT de Trenitalia,
 - Garantir l'intégrité, la cohérence et l'organisation des données de la base clients,
 - Assurer l'intégration des données Sales Force sur Marketing Cloud,
 - Gérer des Data Extensions et des optins.

- Former et accompagner les équipes aux outils CRM et aux bonnes pratiques de la relation client.
- Gérer des projets marketing basés sur Salesforce, comme :
 - Animer, faire évoluer et suivre la performance du programme Parrainage en collaboration avec la Cheffe de projet Marketing Digital,
 - Mettre en place un programme de fidélité en collaboration avec les équipes du Groupe, adaptation du programme au marché français et aux outils de la filiale,
 - Remonter des données clients aux agents à bord des trains pour une relation voyageurs personnalisée.
- Gestion du budget alloué au projet CRM

Profil

Vous êtes titulaire d'un Bac+5 issu d'une école de commerce ou d'une formation universitaire équivalente et vous justifiez d'au moins 5 ans d'expérience sur un poste similaire.

Vous maîtrisez les outils CRM Salesforce et Marketing Cloud et vous possédez d'excellentes pratiques en matière de marketing relationnel.

Les compétences requises pour ce poste sont les suivantes :

- Compétences analytiques : vous savez analyser et interpréter des ensembles de données,
- Communication : vous communiquez efficacement avec les équipes internes et externes,
- Orientation client : vous comprenez les besoins et les attentes des clients pour améliorer leur expérience,
- Compétences en gestion de projet : vous pouvez gérer plusieurs projets simultanément et respecter les délais,
- Capacité à travailler en équipe : vous collaborez avec différents départements pour assurer la cohérence et l'application des actions,
- Vous maîtrisez l'anglais et l'italien qui sont nos langues de travail indispensables et vous possédez d'excellentes qualités rédactionnelles en français.

Type de contrat : CDI, statut cadre, temps plein

Localisation : Paris Gare de Lyon. Télétravail possible (2 jours par semaine sous conditions)

Pour postuler : Envoyez votre candidature à recrutement@trenitalia.fr