



FOOTBALL CLUB DE LORIENT

Responsable CRM

Contexte	<p>Le FC Lorient est un club de football professionnel fondé en 1926 et qui évolue au niveau professionnel depuis 1967. Le FCL investit depuis plusieurs saisons dans le développement de sa stratégie digitale et la mise en place d'une architecture SI qui place le CRM en son centre, avec le double objectif de mieux connaître ses clients et d'optimiser l'efficacité de son programme relationnel. Il a dans le même temps mis en place un programme de fidélité, le « Banc de Merlus », à destination de ses clients (abonnés ou ponctuels). Le FCL est reconnu en France comme un club parmi les plus avancés dans le domaine de la stratégie digitale et de la « maturité CRM ». Dans le cadre d'un remplacement au sein de sa direction Commercial & Marketing, le FC Lorient est à la recherche d'un nouveau responsable CRM pour poursuivre le développement de cette stratégie.</p>
Descriptif du poste et missions	<p>Directement rattaché au Directeur Commercial & Marketing, vous aurez pour principales missions :</p> <ul style="list-style-type: none">• La gestion des bases et l'analyse des data :<ul style="list-style-type: none">○ Développer et enrichir intelligemment nos bases de données○ Etablir le profil des populations cibles grâce à une segmentation des bases clients (abonnés et ponctuels) / prospects○ Affiner la connaissance de nos différents segments de clientèle et de leurs comportements tout au long de la saison pour optimiser les stratégies commerciales• La gestion des campagnes – en lien avec les services concernés :<ul style="list-style-type: none">○ Imaginer et construire la stratégie CRM dans un objectif d'acquisition et de fidélisation en prenant en compte les objectifs des différents services concernés, la saisonnalité de l'activité et les datas disponibles○ Piloter le plan d'automation marketing et configurer les scénarii○ Planifier, configurer et gérer les campagnes (emailings, SMS)○ Etre force de proposition dans la création de contenus innovants et impactant○ Développer une stratégie de test & learn afin d'optimiser les performances○ Assurer l'analyse des performances (efficacité des campagnes) et le reporting○ Veiller à la rentabilité des programmes, des campagnes et des investissements engagés• La gestion du programme de fidélité du club :<ul style="list-style-type: none">○ Prendre en charge l'animation du programme : mise à jour régulière du fonctionnement (earn & burn), gestion de l'événementiel et de la communication○ Gérer le site web Banc de Merlus (contenu éditorial)○ Gérer les prestataires○ Assurer le SAV : réclamation clients, gestion des récompenses○ Veiller à la définition des KPIs et au suivi des performances
Profil et compétences	<p>Diplômes et expériences</p> <ul style="list-style-type: none">• Formation école d'ingénieur, de commerce ou équivalent universitaire• Expérience professionnelle de 2 ans minimum dans le domaine du CRM et de la data• Sensibilité à l'univers événementiel• Permis B <p>Qualités personnelles</p> <ul style="list-style-type: none">• Orientation client et résultats• Autonomie, organisation et très grande rigueur• Curiosité et esprit créatif• Puissance analytique• Excellente communication écrite et orale
Conditions d'emploi	<p>Durée : CDI – à partir de septembre 2019 Lieu de travail : Espace FCL (Ploemeur) Horaires : du lundi au vendredi (horaires de bureau) Rémunération : selon expérience</p>
Candidature	<p>CV et lettre de motivation à adresser à : Emmanuel Robert – e.robert@fclweb.fr</p>