



Le service Marketing recrute pour le département "eCommerce" :

**Un Responsable Marketing Client, France**

En tant que Responsable Marketing Client, votre rôle est de concevoir et piloter les stratégies multicanal de rétention, de fidélisation, de réactivation et de développement de notre base de près de 50.000 clients. Vous travaillez en direct avec le Responsable des Opérations eCommerce et vous gérez une petite équipe. Votre rôle clé dans l'organisation est aussi bien stratégique qu'opérationnel, vous êtes responsable de 95% du CA d'Exaprint.

Vous serez amené à concevoir des parcours clients (customer journey) complexes, avec une forte dimension analytique et d'interprétation de données. Avec le soutien de notre brillante équipe d'analystes, vous tirez des enseignements, testez des hypothèses et optimisez votre segmentation clients afin d'en développer le LTV.

En collaborant avec le Responsable Acquisition, vous définissez des stratégies afin d'identifier des prospects toujours plus qualifiés, d'optimiser leur conversion et d'assurer leur valorisation.

Avec l'équipe du Customer Care, vous implémenterez des workflows avancés permettant des campagnes one-to-one ciblées. Vous supervisez le CRM, ainsi que les plateformes de Marketing Automation.

L'importance du poste nécessite une personne disposant d'un leadership fort, capable d'assumer des objectifs ambitieux et d'influencer le reste de l'organisation.

**Missions et responsabilités**

- Définir le Customer lifetime journey pour chaque segment, au niveau des contacts, de la politique de communication et de promotion
- Revoir le programme de fidélité, en le rendant plus engageant et performant
- Avec le Customer Care, revoir les workflows du service client et définir les campagnes de rétention/développement
- Prévision et budgétisation : définir et présenter les objectifs à la direction, planifier et mettre en œuvre sur base de KPIs adaptés.
- Sur un rythme trimestriel, s'assurer du développement des commandes et du chiffre d'affaires
- Mesurer des KPIs comme le LTV, sur base de l'analyse des cohortes, du panier moyen et de la fréquence d'achat.
- Déployer des stratégies afin de diminuer le churn rate
- Avec le CRM owner, s'assurer que la gestion client est performante via la plateforme
- Définir et mettre en œuvre des stratégies de marketing automation pertinentes
- Avec le pôle acquisition, collaborer à l'optimisation du taux de conversion et de l'expérience de l'utilisateur



- Coordonner des potentiels recrutements en fonction des besoins du service
- Contribuer à façonner la nouvelle culture d'Exaprint en apportant une attitude agile et une méthode axée sur l'interprétation des données

**Profil :**

- Culture de l'eCommerce avec idéalement une expérience solide dans le domaine
- Grande connaissance du marketing automation et de l'email marketing
- Business oriented, vous faites preuve de pragmatisme et d'agilité pour atteindre les objectifs fixés
- Bonne maîtrise des outils informatiques, des traitements de données liées à l'eCommerce et de logiciels CRM (Excel, Google Universal Analytics, SugarCRM...)
- Très bonne capacité rédactionnelle

**Type de contrat : CDI**

Salaire : **55 K**

Avantages : tickets restaurants, mutuelle...

Poste basé à Montpellier (34), son siège social, dans le quartier du Millénaire, au cœur de l'un des pôles technologiques les plus dynamiques du sud de la France

Merci d'adresser votre dossier de candidature à [fernando@exagroup.biz](mailto:fernando@exagroup.biz)

Toutes les candidatures seront étudiées et une réponse sera apportée à chaque postulant.

**L'entreprise**

Exaprint (marque commerciale d'Exagroup) est l'imprimeur en ligne de référence pour les professionnels des arts graphiques. Leader européen sur son marché, Exaprint gère aujourd'hui plus de 4.000 commandes par jour, pour un CA annuel de 85M€. Depuis la création, des taux de croissance à 2 chiffres sont la norme. L'entreprise a intégré le groupe Cimpress en 2015.