

## **Responsable CRM (F/H)**

### Description synthétique

Le rôle d'un responsable CRM est d'entretenir et de suivre les relations avec les clients par l'intermédiaire d'une meilleure connaissance du profil de chacun et d'un programme de fidélisation.

Grâce à des contacts directs réguliers avec un panel de clients et à l'aide des enquêtes de satisfaction, il est en mesure de mieux cerner leurs besoins et attentes.

À partir de cette connaissance client améliorée, il est en mesure de proposer des segmentations pertinentes.

### Missions principales

Gérer une base de données clients.

Collecter toutes les informations liées à ceux-ci et notamment :

- insatisfaction liée à un produit ;
- insatisfaction liée à un service ;
- attentes et besoins des consommateurs.

Produire des analyses segmentées du comportement consommateur indépendamment du canal (navigation, habitudes, campagnes de fidélisation...).

Élaborer la stratégie de fidélisation à mettre en place.

Identifier les meilleurs canaux de fidélisation et évaluer leur performance.

### Compétences requises

Maîtriser les techniques de trademarketing.

Savoir gérer des relations commerciales.

Être capable d'analyser les données issues d'une base de données.

Maîtriser les logiciels informatiques spécifiques à la fonction CRM.

### Famille d'emplois/autres appellations

Responsable expérience client.

Responsable relation client.