



Animée par la satisfaction des clients et plaçant le client au centre de toute réflexion, je cherche à construire et optimiser le parcours quel que soit le canal afin d'accroître la satisfaction, fidéliser et développer les ventes.

Ceci en veillant à l'exécution premium des actions et supports et au respect du ROA.

Passionnée par la nouveauté que peut représenter chaque projet, j'aime fédérer les acteurs transverses en interne et les accompagner, avec pédagogie, au changement.

## Expériences

### Responsable veille UX et innovation digitale



AVEM GROUPE - Depuis 2020

- ▶ Analyse des besoins exprimés et des irritants clients BtoB et BtoBtoB et étude des différents parcours
- ▶ Recherche des solutions à court, moyen et long terme et définition de la feuille de route
- ▶ Animation d'ateliers transverses avec les équipes techniques, les métiers et les clients
- ▶ Sujets abordés : Portail client, montée de version Extranet, dématérialisation de factures, enquêtes à chaud, traitement de la récurrence, émergence des nouveaux équipements monétiques
- ▶ Veille & innovation : Recherche et expérimentation de nouveaux services & partenariats, suivi des POCs et pilotes
- ▶ Accompagnement à la prise en main des métiers pour déploiement et conduite du changement : suivi conformité, projections business, formations, ateliers, guides, tutoriels...

### Marketing Manager Senior

ghd France - 2019 à 2020



- ▶ Déclinaison de la stratégie web sur la France et définition des budgets associés
- ▶ Optimisation et animation des piliers web de la marque : site, réseaux sociaux et achats médias [owned-shared-earned-paid medias]
- ▶ Suivi du CA et analyse afin de mesurer l'efficacité des actions et campagnes menées [atteinte des objectifs fixés : x1.5 Vs N-1]
- ▶ Digitalisation des projets et événements offline afin de capitaliser sur tous les canaux
- ▶ Accompagnement et suivi des distributeurs de la marque sur leurs supports web
- ▶ Adaptation agile de la communication globale sur les supports digitaux lors du confinement afin de faire "vivre la marque", de développer sa notoriété et ses ventes

### Chef de Projets Senior Marketing Digital & Relationnel



BRAKE France - Groupe SYSCO - 2016 à 2018

- ▶ Création de nouvelles offres de services
- ▶ Lancement du site E-commerce sous Hybris et animation [objectifs à N+1 atteints]
- ▶ Suivi, analyse et ajustement des indicateurs de performances
- ▶ Création de projets : réalité augmentée sur les sites de production et objet connecté pour la prise de commande

## Compétences

### Gestion de projets

- ▶ Management transverse
- ▶ Conduite du changement
- ▶ Construction et suivi de roadmap
- ▶ Pilotage projet technique et fonctionnel
- ▶ Coordination des équipes
- ▶ Plannings, suivis, reportings et administratif
- ▶ Mise en place de Kpi's et Dashboards
- ▶ Veille multi-sectorielle des tendances et technologies

### Open Innovation

- ▶ Etude de parcours clients
- ▶ Design Thinking
- ▶ Personas
- ▶ Recherche de partenaires
- ▶ Travail sur Business Model & projections
- ▶ POCs, Pilotes, Retours d'expérience

### Communication

- ▶ Sites web, apps, chatbot
- ▶ CRM, Intranet & plateformes
- ▶ Réseaux sociaux et Stratégie d'influence
- ▶ Médias : vidéo, presse, radio, affichage
- ▶ Hors Médias : événementiel, PLV, ...

### Maîtrise des outils & Logiciels

- ▶ Sites web & intranet : tout type de Back-office
- ▶ Outils BI (data analyse)
- ▶ Gestion CRM
- ▶ Logiciels et outils d'enquêtes
- ▶ Outils Google
- ▶ Gestion d'avis / E-reputation
- ▶ Outils de Veille et suivi SEO
- ▶ Newsletters et e-mailings
- ▶ Suite Adobe
- ▶ Office 365
- ▶ SAP

- Mise en place d'une médiathèque en mode SaaS
- Participation à l'organisation de salons, tournée de formation nationale sur les sites et ateliers clients

## Responsable pôles projet et commerce en agence Suite-Logique & 1ère Position (Web, SEO & Print) - 2010 à 2015 - Lyon

- Manager de 3 pôles : vente, projet et rédaction
- Gestion opérationnelle de projets

Secteurs clients : industrie, BTP et 2nd œuvre, agro-alimentaire, loisirs créatifs, banque & assurances, réseau de franchises, transports, Immobilier, retail, pharmacie, cosmétique

## Chargée de Marketing opérationnel VPI (groupe VICAT) - 2008 à 2009



Conception d'outils d'aide à la vente

## Chargée de projets digitaux et offline KADI - 2005 à 2007

Gestion de projets Print et Web avec management direct des équipes de production

## Chargée de projets digitaux et offline Pictoris / Alinéa - 2002 à 2005

Print, CD Rom, bornes interactives, sites vitrines

## Formations

### Master I

Groupe IGS - Marketing et Gestion des entreprises  
2000 à 2001

Licence en Commerce International en 2000 (CCI)  
DUT Info-Com en 1999 (IUT)

## Centres d'intérêt

### Cuisine, moments conviviaux & sport

- Mijoter de bons petits plats à partager entre amis ou en famille
- Profiter des saisons pour varier les activités : marche, couse à pied, natation, cardio, ski alpin

## Formation

- Workshops & ateliers
- Supports multiples selon cible et besoin : tutoriels vidéos, MOOC, guides

## Vente et Relation clients

Avant-vente, construction de tarification catalogue, mise en marché, suivi de projet, vente additionnelle & fidélisation, suivi & analyse des ventes

## Langues

- Anglais [BULATS niveau C1] ★★☆☆☆
- Espagnol ★★☆☆☆